

YHTEISEN PALVELUPISTEEN UHKA-JA VÄKIVALTATILANTEIDEN TOIMINTAMALLI 2.0.

UVT 2.0.

4.2.2025

Yhteistyössä



Sisällysluettelo

Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli yhteisten asiakaspalvelupisteiden organisaatioille

1. Johdanto

- Kohderyhmät ja sisällöt
- Sanasto
- Yhteinen toimintamalli yhteisissä palvelupisteissä
- Turvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä

2. Eri tasoiset uhka- ja väkivaltatilanteet

- Ennakointi
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden eskalaation estäminen
- Eri toimijoiden roolit

3. Yhteistyö aulapalvelun vartijan kanssa

- Aulapalvelun vartijan työstä
- Aulapalvelun vartijan ja asiakaspalveluhenkilöstön yhteistyö eri tilanteissa
- Miten saat yhteyden aulapalvelun vartiijaan

4. Käytännön vinkit ja opit

- Ennakoi
- Rauhoita
- Toimi
- Yleiset häiriötilanteet yhteisissä palvelupisteissä

5. Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit

6. Viestinnän periaatteet ja ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa

Liite 1: Ohjeet asiakaspalvelukoordinaattorille paikalliseen soveltamiseen

Liite 2: Pikaohje asiakaspalveluhenkilöstölle

Liite 3: Asiakassuuntaisen viestinnän luonnospohjat diginäyttöihin

Liite 4: Suositukset jatkokehitystarpeista, lähteet sekä muutoshistoria

1. Johdanto

Tämän toimintamallin tarkoituksena on parantaa uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointia ja rakentaa turvallisuuskulttuuria yhteisissä asiakaspalvelupalvelupisteissä. Toimintamalli on tarkoitettu etenkin yhteisissä palvelupisteissä työskentelevälle asiakaspalveluhenkilöstölle.

Ennakoiminen, yhteiset toimintaohjeet ja toimivat turvallisuusjärjestelyt ovat avainasemassa yhteisen turvallisuuskulttuurin luomisessa.



Kohderyhmät ja sisällöt

Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli on luotu yhteisissä palvelupisteissä mukana olevien organisaatioiden tueksi.

Sisältöä on tuotettu eri kohderyhmille, joita ovat mm:

- asiakaspalveluhenkilöstö ja esihenkilöt
- asiakaspalvelukoordinaattorit ja asiakaspalvelutiimi
- aulapalvelun vartijat ja Senaatti-kiinteistöt.

Sisältö	Kohderyhmä	Käyttötarkoitus
Yhteinen toimintamalli	• Yhteisissä palvelupisteissä mukana olevat organisaatiot • asiakaspalveluhenkilöstö ja esihenkilöt • Asiakaspalvelukoordinaattorit ja asiakaspalvelutiimi • aulapalvelun vartijat ja Senaatti-kiinteistöt.	Yhteisten palvelupisteiden turvallisuuskulttuurin rakentamisen ja yhteisten käytänteiden muodostamisen tueksi.
LIITE 1.: Ohjeet paikalliseen soveltamiseen	Asiakaspalvelukoordinaattorit ja asiakaspalvelutiimit.	Perehdytys, tilanteiden harjoittelu, osaamisen ylläpito ja seuranta.
LIITE 2.: Pikaohje	Asiakaspalveluhenkilöstö yhteisissä palvelupisteissä.	Pikaohje tulostetaan palveluhuoneisiin.
LIITE 3.: Asiakassuuntaisen viestinnän luonnospohjat diginäyttöihin	Asiakaspalvelukoordinaattorit tai yhteisten palvelupisteiden diginäytöistä vastaavat henkilöt.	Mallipohjat asiakaskassuuntaiseen viestintään, yhteisten palvelupisteiden diginäytöille.
LIITE 4.: Suositukset jatkokehittämisestä	Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus-hankkeen Yhteiset työympäristöt – alatyöryhmän valtakunnalliset kehittäjät.	

Sanasto

Uhka- ja väkivaltatilanne

Yleisesti käytetty turvallisuusalan termi, jolla tässä toimintamallissa viitataan tilanteisiin, joissa asiakaspalveluhenkilöstö tai asiakkaat kokevat henkistä tai fyysistä vaaraa tai jossa heidän turvallisuutensa tai hyvinvointinsa on uhattuna.

Turvallisuuskulttuuri

Yhteinen turvallisuuden huomioiva ajattelu- ja toimintatapa. Hyvä turvallisuuskulttuuri on sellainen, jossa ihmiset yhteisössä osaavat huomioda riskit ja ennaltaehkäistä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä sekä toimia sellaisen osuessa kohdalle. Turvallisuus on kaikkien yhteinen asia ja sitä on hyvä ajatella kaikessa toiminnassa. Turvallisuuskulttuuri koostuu yhteisistä toimintamalleista, tietoisuudesta, ennakkoinnista, asenteista ja käytännöistä, jotka ohjaavat työntekijöitä tekemään turvallisuutta tukevia päätöksiä ja toimia päivittäisessä työssä.

Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas:

Asiakas osoittaa asiakaspalveluhenkilöstölle sanallisia turhautumisen merkkejä, yleensä silloin kun palvelutapahtuma ei etene asiakkaan toivomalla tavalla. Epäasiallinen käytös voi ilmentyä esimerkiksi kiroiluna, vähättelynä, kiihtymisenä, turhautumisena tai ärsyyntymisenä. Yleensä tilanteet ratkeavat asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidolla ja asiakkaan asia saadaan hoidettua ilman vartijoiden apua.

Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas:

Asiakkaan käytös muuttuu epäasiallisesta käytöksestä uhkaavaan käytökseen tai asiakaspalveluhenkilön uhan kokemus kasvaa. Uhkaava käytös voi ilmetä solvauksina, henkilökohtaisuuksiin menevänä puheena, uhkaava kielenkäyttönä, huutamisena tai riidan haastamisena.

Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne:

Tarkoittaa joutumista väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne voi ilmetä ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana, kuten tönimisenä, kiinnipitämisenä, lyömisenä, potkimisena tai ääritapauksessa aseiden käyttönä.

Henkeä, terveyttä, omaisuutta tai ympäristöä uhkaava tilanne tai vaara

Pelastusviranomaisten käyttämä sanoitus liittyen arvioon siitä milloin tulisi soittaa yleiseen hätänumeroon 112.

Yhteinen toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteissa yhteisissä palvelupisteissä

Mihin toimintamalli perustuu ja kuinka se suhteutuu viranomaisten ja toimijoiden omiin ohjeistuksiin?

- Tässä toimintamallissa keskitytään erityisesti uhka- ja väkivaltatilanteisiin yhteisissä palvelupisteissä. Materiaaliin on sovitettu yhteen eri viranomaisten ja toimijoiden ohjeita, jotta uhka- ja väkivaltatilanteissa osataan toimia yhdenmukaisesti.
- Työnantajan on huolehdittava siitä, että riskit työpaikalla on tunnistettu ja niiden merkitys työssä on huomioitu. Kunkin asiakaspalvelijan omassa organisaatiossa noudatetaan organisaatiokohtaisia, omia ohjeistuksia – tämä materiaali täydentää näitä ohjeistuksia yhteisen palvelupisteen osalta.
- Ennakoiminen, yhteiset toimintaohjeet ja toimivat turvallisuusjärjestelyt ovat avainasemassa **yhteisen turvallisuuskulttuurin luomisessa**.

Lisätietoa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

Soveltamisjärjestys

1. **Lakisääteiset velvoitteet ja ohjeet**, kuten työnantajan velvoitteet ja vastuu omista työntekijöistään (Työturvallisuuslaki) sekä Pelastuslaki.
2. Senaatin kanssa yhteistyössä laadittu kohdekohtainen pelastussuunnitelma ja yhteiset turvallisuusohjeet.
3. Yhteisen palvelupisteen toimintamalli **uhka- ja väkivaltatilanteisiin**. Tämä toimintamalli täydentää organisaatiokohtaisia työnantajan ohjeistuksia työntekijöilleen ja on valtakunnallinen yleisohje, joka tukee yhteistä toimintaa ja tekemistä yhteisissä palvelupisteissä.

Tiesitkö? Turvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä

Lainsäädäntö luo perusteet turvallisuudelle. Työnantajavastuu työntekijän turvallisista työolosuhteista on aina kyseisen henkilön omassa organisaatiossa. Turvallisuuskulttuuri luodaan kuitenkin yhdessä palvelupisteen toimijoiden kesken. Työyhteisö ja eri toimijat edistävät yhdessä turvallista työkulttuuria ja huolehtivat, että kaikilla on hyvä ymmärrys sen edellyttämistä toimintatavoista.

- **Työturvallisuuslaki** (738/2002, mm. 27 § väkivallan uhka) **on keskeinen työpaikkaväkivallan turvallisuusriskien hallintaan keskittyvä laki.** Se määrittelee työnantajan ja työntekijän velvollisuudet.
- **Työturvallisuuslain** (738/2002) tarkoituksena on, että työpaikat edistävät työn turvallisuutta ja terveellisyyttä ennakolta.
- Työturvallisuuslain (738/2002) lisäksi turvallisuuteen liittyvää keskeistä lainsäädäntöä löytyy myös **Työterveyshuoltolaista** (1383/2001), **Pelastuslaista** (379/2011), **Rikoslaista** (39/1889, 4 luvun 4 § hätävarjelu, 21 luku 16 § syyteoikeus)
- **Vartijan toimintaa yhteisessä palvelupisteessä ohjaa turvallisuusalan lainsäädäntö:** Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015)

2. Eri tasoiset uhka- ja väkivaltatilanteet



Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi ja torjuminen

Uhka- ja väkivaltatilanteella tarkoitetaan erilaista ei-toivottua käytöstä, joka pahimmillaan voi eskaloitua väkivallaksi.

Uhka- ja väkivaltatilanteet syntyvät usein yllättäen. Näihin tilanteisiin valmistautuminen ennakolta auttaa ehkäisemään uhka- ja väkivaltatilanteiden toteutumista.

Kokemus tilanteen vakavuudesta on aina henkilökohtainen. Apua kannattaa pyytää matalalla kynnyksellä ja asiakaspalvelutilanteen voi keskeyttää, jos uhan kokemus kasvaa.

Asiakaspalveluhenkilöstö harjaantuu arvioimaan tilanteiden etenemistä työssään, mutta turhien riskien välttäminen on ensisijaista.

Seuraavalla sivulla on esitetty uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnin ja torjumisen malli, joka kuvaa niiden mahdollista etenemistä. Toimintamalli antaa työkaluja ja toimintaohjeita kyseisten tilanteiden ennakointiin, rauhoittamiseen ja niissä toimimiseen.

On tärkeää luoda yhteisen palvelupisteen turvallisuuskulttuuria ja turvallisuutta tukeva ilmapiiri sekä yhteiset toimintamallit.

Ennakointi on avainasia uhka- ja väkivaltatilanteiden torjumisessa.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden eskalaation estämisen vaiheet

Eskalaation estämisen vaiheiden malli kuvaa uhka- ja väkivaltatilanteiden mahdollista etenemistä ja toimintaa kussakin vaiheessa. Yhteisissä palvelupisteissä muodostuvat uhka- ja väkivaltatilanteet pyritään estämään mahdollisimman varhain ennakoimalla ja tilanteisiin yhdessä valmistautumalla.

Varautuminen ennalta Ennakoi

Keinoja

- Mahdollisten tilanteiden tunnistaminen ja harjoittelu ennalta
- Yhteistyö vartijoiden kanssa
- Käytännöt, tila- ja tekniset ratkaisut
- Viestintä tiloissa

Tilanne etenee Rauhoita

HUOM! Yritä rauhoittaa tilannetta vain, jos se arviosi mukaan on mahdollista.

Keinoja

- Epäasiallisen ja uhkaavan käytöksen tunnistaminen ja tilanteen ymmärtäminen
- Vuorovaikutuskeinot tilanteen rauhoittamiseksi
- Toimintakortti
 - Epäasiallinen käytös

Väkivaltatilanne Toimi

Keinoja

- Toimintakortit
 - Uhkaava käytös
 - Toteutunut uhka- tai väkivalta
- Yleiset häiriötilanteet yhteisen palvelupisteen yleisissä tiloissa.

Tilanteen jälkeen Jälkipurku

HUOM! Jälkipurku on osa työnantajavastuuta.

Keinoja

- Purku työkavereiden ja esihenkilön sekä tarvittaessa työterveyden kanssa
- Jälkihoito ja -seuranta
- Tilanteesta raportointi

Eri toimijoiden roolit uhka- ja väkivaltatilanteissa



Aulapalvelun vartija*

Aulapalvelussa toimii vartijan oikeudet omaava henkilö. Vartijan tehtävänä on aktiivisesti tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta.

Tehtävät mm.:

- Valvoo aulapalvelutiloissa liikkuvia henkilöitä
- Havainnoi yleistä turvallisuustilannetta
- Tukee toimintaa häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Selvittää ja valvoo hälytyksiä, hälyttää lisäapua tarvittaessa.
- Voimakeinojen käyttö laissa säädetyissä tilanteissa tarvittaessa (LYTP 17§).
- Ensiavun antaminen tarvittaessa; aulapalvelun vartijoilla on EA-aidot.
- Tapahtumailmoituksen laatiminen voimankäyttö- ja kiinniottotilanteista lain vaatimalla tavalla.



Yleinen palveluneuvoja* ja muu aulassa työskentelevä henkilö

Havainnoi yhteisen palvelupisteen aulaa sekä yleisiä tiloja.

- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Pyrkii omalla käytöksellään rauhoittamaan kiihtynyttä asiakasta, mutta ei aseta itseään tai muita vaaraan.
- Ilmoittaa aulapalvelun vartijalle, mikäli havaitsee turvapoikkeamia tai käytöstä, jota tulisi tarkkailla.
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa.
- Raportoi aulassa tapahtuvan uhka- ja väkivaltatilanteen ohjeistuksen mukaisesti.



Palveluhuoneissa asiakkaita kohtaava asiakaspalveluhenkilöstö

Pyrkii luomaan itselleen, muulle henkilöstölle ja asiakkaalle turvallisen palvelukokemuksen.

- Ennakoi ilmoittamalla vartijalle, mikäli tietää palvelupisteelle saapuvan asiakkaan olevan uhkaava ja varaa turvahuoneen tapaamista varten.
- Tunnistaa uhkaavan käytöksen aikaisessa vaiheessa.
- Pyrkii vuorovaikutuksella rauhoittamaan uhkaavaa asiakasta, mutta ei aseta itseään tai muita vaaraan.
- Ilmoittaa matalla kynnyksellä aulapalvelun vartijalle vartijakutsupainikkeella tarvitsevansa apua.
- Hälyttää lisäapua tarvittaessa.
- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteen ohjeistuksen mukaisesti.

3. Yhteistyö aulapalvelun vartijan kanssa



Kuva: Mika Pakarinen

Aulapalvelun vartijan työstä

- **Aulapalvelussa toimiva vartija toimii yhdessä yleisen palveluneuvojan ja asiakaspalveluhenkilöstön kanssa;** aulapalvelun vartijan työnkuvan tulee olla kaikille tuttu ja selvä.
- **Aulapalvelun vartija käyttää harkintaa ja mitoittaa toimintansa tilannekohtaisesti** – on tärkeää sopia yhdessä asiakaspalveluhenkilöstön kanssa kuinka toimitaan yhdessä.
- Aulapalvelun vartijan **läsnäolo ja tilanteen seuraaminen viestivät palvelupisteen turvallisuudesta.**
- **Joskus aulapalvelun vartijan läsnäolo voi provosoida asiakasta;** asiakaspalveluhenkilön kanssa voidaan sopia ja harjoitella miten aulapalvelun vartija esimerkiksi tulee mukaan tilanteisiin.
- **Aulapalvelun vartijoita koskee salassapitoon liittyvät velvollisuudet.** Aulapalvelun vartijat eivät saa ottaa kantaa asiointitilanteeseen, tai siellä käsiteltävään aiheeseen.
- **Yhteistyöstä on hyvä keskustella säännöllisesti, jotta kussakin tilanteessa osataan toimia yhdessä.**

Aulapalvelun vartijan ja asiakaspalveluhenkilöstön yhteistyö eri tilanteissa

Aulapalvelun vartijan ammattiosaamiseen liittyy tilanteiden seuranta, rauhoittelu ja voimakeinojen käyttö tilanteen vaatiessa. Vartija mitoittaa keinot aina mahdollisimman kevyiksi.

Vieressä on kuvattu aulapalvelun vartijan ja asiakaspalveluhenkilöstön yhteistyötä ennakoi, rauhoita ja toimi -vaiheissa.

Yhteydenpito aulapalvelun vartijan kanssa on kuvattu seuraavalla sivulla.

Ennakoi – varautuminen ennalta

Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa

- Läsnä ja tietoinen siitä mitä tiloissa tapahtuu.
- Mukana palvelutilanteessa, jos ennalta tiedetään, että haastava asiakas on tulossa. Sovittava etukäteen.
- Asiakaspalveluhenkilö voi myös pyytää aulapalvelun vartijaa seuraamaan tietyn asiakkaan toimintaa valvontakameroiden avulla.

Rauhoita – tilanne etenee

Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa

- Asiakaspalveluhenkilö johtaa tilannetta.
- Vartija voi kutsuttaessa osoittaa läsnäolonsa käymällä ovella/palvelutilanteessa ja vaikka kysyä 'onko täällä kaikki hyvin?'
- Asiakaspalveluhenkilöllä on oikeus keskeyttää palvelutilanne, jos hän kokee sen tarpeelliseksi.

Toimi – uhka- ja väkivaltatilanteessa

Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa

- Vartija johtaa tilannetta.
- Vartijan tehtävänä on rauhoittaa tilanne ja tarvittaessa poistaa uhkaavasti käyttäytyvä asiakas tiloista sekä tarvittaessa estää tämän pääsy tiloihin.
- Vartija kirjaa tapahtumailmoituksen, jos tilanteessa on käytetty voimakeinoja.

Miten saat yhteyden aulapalvelun vartijaan

Aulapalvelun vartijaan voi olla yhteydessä matalla kynnyksellä.

Aulapalvelun vartijan tavoittaa:

- **Vartijakutsupainikkeella:** sijaitsee jokaisessa palveluhuoneessa. Lisäksi yleisellä palveluneuvojalla voi olla vartijakutsupainike.
- **Puhelimella:** Aulapalvelun vartijalle voi soittaa puhelimella. Vartijan numero tulee tallentaa valmiiksi kaikkien asiakaspalvelussa työskentelevien puhelimille.
- **Muut viestintäkeinot:** Työyhteisön käytössä olevalla pikaviestintätavalla.
- **Ennakkoon** aulapalvelun vartijalle ilmoittaminen, mikäli tiedetään saapuvan asiakkaan olevan uhkaava.

Aulapalvelun vartija voidaan kutsua paikalle kutsupainikkeella aina, kun olo tuntuu uhatulta.

Vartijakutsupainikkeen käyttö ja toimintatavat:

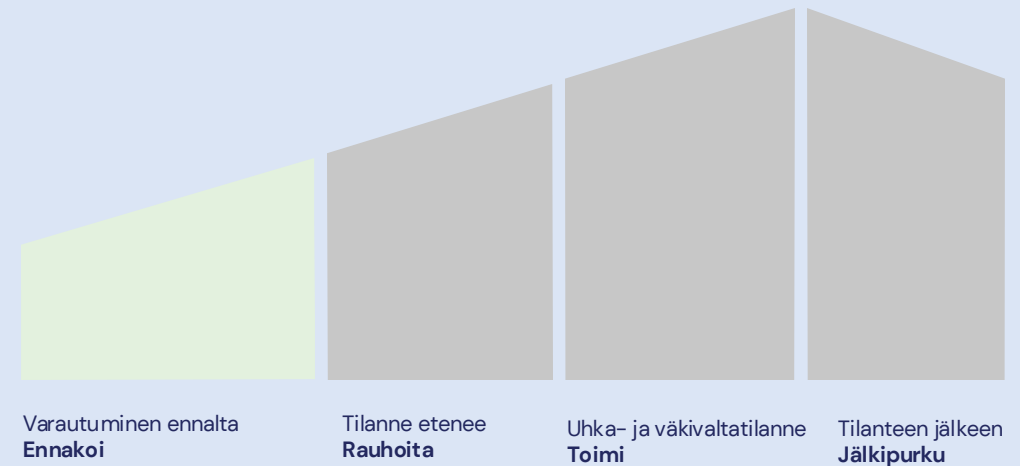
- Vartijakutsupainike on **huomaamaton keino** pyytää aulapalvelun vartija paikalle, eikä näin aiheuta asiakkaassa ärsyyntymistä.
- Kun aulapalvelun **vartija vastaanottaa hälytyksen, hän lähtee tarkistamaan tilanteen välittömästi.**
- **Kun painiketta on painettu,** menee tieto aulapalvelun vartijalle sekä Senaatin turvallisuuspalvelukeskukseen.
- **Aulapalvelun vartija arvioi tilanteen** ja hoitaa tilanteen omalla ammattitaidollaan.
- **Jos hälytys on aiheeton,** tilannetta pahoitellaan ja palvelutilanne voi jatkua.

4. Käytännön vinkit ja opit



Ennakoi

Ennakointi uhka- ja väkivaltatilanteiden minimoimiseksi on tärkeä osa turvallisuutta. Kunkin asiakaspalvelutehtävässä työskentelevän tulee tuntea turvallisuuden toimintaohjeet sekä turvallisuutta edistävät ratkaisut.





Miten varautua uhka- ja väkivaltatilanteisiin

Nämä ohjeet auttavat asiakaspalveluhenkilöstöä ja työyhteisöä varautumaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä varmistamaan turvallisen työympäristön kaikille.

- **Perehdy turvallisuusohjeisiin:** Huolehdi, että saat perehdytyksen, tunnet työpaikkasi turvallisuusohjeet ja osallistu tehtäviesi edellyttämään turvallisuuskoulutukseen.
- **Ole aktiivinen ja tee kehittämis ehdotuksia:** Ota aktiivisesti osaa turvallisuustyöhön ja ehdota parannuksia, jotka voivat lisätä työympäristön turvallisuutta.
- **Pidä viestintäkanavat avoinna:** Pidä työpuhelin lähelläsi, ja varmista, että olet liittynyt työyhteisön viestintäkanaviin, kuten Teams tai Skype. Lisää aulapalvelun vartijan ja yleisen palveluneuvojan numerot puhelimeesi.
- **Pidä työympäristö siistinä:** Älä jätä työpöydällesi teräviä tai painavia esineitä, joilla voisi aiheuttaa vahinkoa.
- **Tarkista poistumistiet:** Huolehdi, että poistumistie työpisteeltä taustatiloihin ja ulos rakennuksesta ovat esteettömiä. Varmista, että tiedät missä palveluhuoneen vartijakutsupainike sijaitsee.
- **Ennakoi:** arvioi asiakastilanne etukäteen parhaasi mukaan ja ilmoita tarvittaessa aulapalvelun vartijalle, mikäli tiedossa on asiakkaan taipumus epäasialliseen tai uhkaavaan käytökseen tai epäilet että tulevan palvelutapahtuman sisältö voi herättää voimakkaita tunteita. Varaa tarvittaessa turvahuone.

Lähteet mukailtu: Avi asiakasuhkaohje 2021_päivitys_301121, Asiakaspalvelun turvallisuusohje ELY-keskuksissa, TE-toimistoissa ja KEHA-keskuksessa, Ohjeistusta uhkatilanteisiin-MML

Miten käytännöllä, tilaratkaisuilla ja teknologialla pyritään ennakoimaan uhka- ja väkivaltatilanteita?

Yhdessä sovitulla käytännöllä, monipuolisilla tilaratkaisuilla, sekä teknologialla luodaan toimiva ja turvallinen asiakaspalveluympäristö, joka tukee hyvää asiakas- sekä työntekijäkokemusta.

Vartiointi

- Aulatiloissa liikkuvien henkilöiden valvonta
- Turvallisuustilanteen havainnointi, häiriö- ja poikkeustilanteissa toiminnan tukeminen
- Kameravalvonnan seuranta
- Hälytysten valvonta ja selvitys

Teknologiset ratkaisut

- Hälytysjärjestelmät
- Kulunvalvonta- järjestelmät
- Lisäavun hälyttämisyjärjestelmät ja -laitteet
- Kameravalvonta kohteen riskiarvioon perustuen sekä järjestelmien huolto ja säännöllinen testaus
- Hätäkuulutusjärjestelmä - tavoitteena on, että suurimmissa virastotaloissa on käytössä hätäkuulutusjärjestelmä

Erilaiset tilatyypit ja rakenteelliset ratkaisut

- Eri tilatyypin ratkaisut turvallisuuden lisäämiseksi
- Kalustemallit ja sijoittelu
- Irrallisten esineiden minimointi, esimerkiksi palvelupisteissä ja -huoneissa
- Esteettömät kulku- ja poistumistiet
- Tilojen lukitukset
- Mahdollisimman esteettömän ja näkyvän turvallisuuden valvonnan mahdollistaminen

Tietoisuuden lisääminen

- Pelastussuunnitelma
- Työntekijöille suunnatut tilassa näkyvät ohjeistukset
- Vartijakutsupainikkeen ohjeet ja testaus
- Kiinteistöjen yhteiset turvallisuuskävelyt osana työsuojelutoimenpiteitä
- Mahdolliset täydentävät koulutukset
- Tilanteiden harjoittelu
- Valvontakameroiden sijainnit
- Asiakassuuntainen viestintä

Asiakasviestintä osana ennakointia luo edellytyksiä turvalliselle palvelukulttuurille

Yhteisessä palvelupisteessä on nollatoleranssi kaikelle epäasialliselle, uhkaavalle tai väkivaltaiselle käytökselle. Tavoitetilaa suositellaan nostettavaksi esiin asiakkaille tilallisen viestinnän keinoin (esim. diginäytöt, julisteet, pöytäständit).

Asiakasviestinnällä tiloissa muistutetaan asiallisen käytöksen merkityksestä ja viestitään siitä, että asiakaspalveluhenkilöstö toimii aina asiakkaiden parhaaksi.



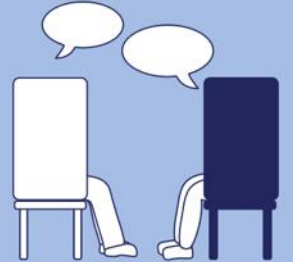
Olet tervetullut.

Tervetuloa yhteiseen palvelupisteeseen. Asiantuntijamme ovat täällä sinua varten. Asiasi edistäminen on meille ensiarvoisen tärkeää.



Huomioi muita.

Asiakkaittemme asioinnin sujuvuus ja turvallisuus on meille tärkeää. Siksi meillä on nollatoleranssi epäasialliseen käytökseen, rasismiin ja syrjintään. Omalla käytökselläsi voit vaikuttaa muiden turvallisuuden tunteeseen.



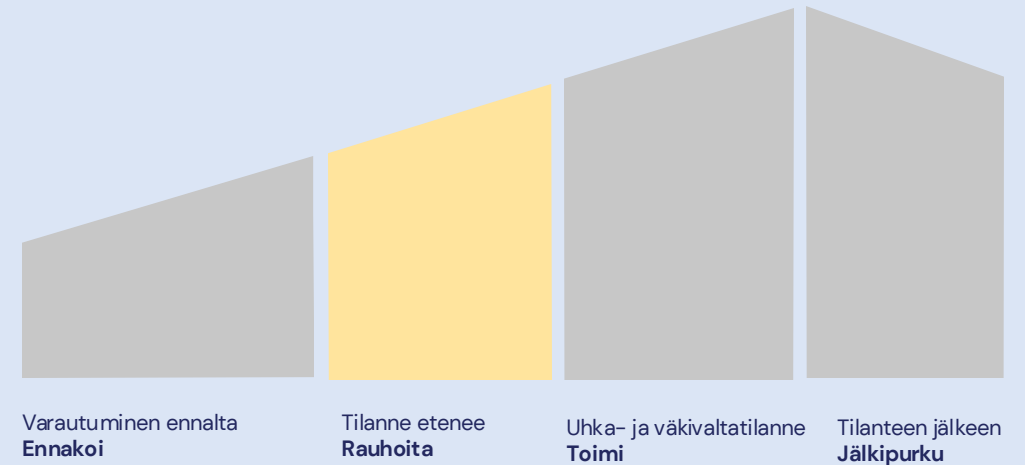
Viihdy.

Voit vaikuttaa siihen, että palvelupisteessä on mukava asioida. Asiattomaan käytökseen puututaan, jotta kaikki voivat asioida rauhassa. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli huomaat epäasiallista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaan.

Esimerkit yhteisen palvelupisteen asiakassuuntaisesta viestinnästä.

Rauhoita

Tilanne jossa asiakas käyttäytyy epäasiallisesti tai uhkaavasti on lähes aina vuorovaikutustilanne. Tärkeintä on pysyä rauhallisena ja välttää tempautumasta asiakkaan tunnetilaan mukaan.





Tilanteiden tunnistaminen ja vuorovaikutus

Epäasiallisen käytöksen ja uhkaavien tilanteiden tunnistaminen varhaisessa vaiheessa ja sanalliset vuorovaikutustekniikat ovat keinoja, joilla voidaan pyrkiä ehkäisemään väkivaltatilanteen syntymistä.

Omaa ja työyhteisön kyvykkyyttä selvittää uhkaavista tilanteista voi parantaa harjoittelemalla vuorovaikutusta ja tilanteita etukäteen. Osion lopusta löytyy toimintakortti epäasiallisesti käyttävän asiakkaan kohtaamiseen.

1) Vuorovaikutuksen keinot epäasiallisen käytöksen tai uhkaavan tilanteen rauhoittamiseksi

2) Epäasiallisen ja uhkaavan käytöksen merkit ja niiden tunnistaminen

Vuorovaikutuksen keinot epäasiallisen ja uhkaavan tilanteen rauhoittamiseksi

Kuinka kohdata vuorovaikutustilanne, jossa asiakas on kiihtynyt, turhautunut, ärsyyntynyt, vihainen, pettynyt tai aggressiivinen? Miten voi yrittää vaikuttaa asiakkaan käytökseen vuorovaikutuksen keinoin? Yksinkertaisilla vuorovaikutuksen tekniikoilla voi pyrkiä rauhoittamaan asiakkaan tunteita ja estämään uhkaavan tilanteen syntyminen.

KESKITY KUUNTELEMAAN

- Kuuntele. Tiedosta ja ymmärrä asiakkaan tunnetila.
- Pyri löytämään "yhteinen kieli" ristiriitatilanteen yli.
- Älä reagoi tai vastaa selkärangasta.
- Harkitse viestisi.
- Tarkenna lyhyillä kysymyksillä, tee tilanneyhteenvetoja.

HUOMIOI TUNTEET JA EMPATIA

- Ota vastaan asiakkaan tunteet.
- Mahdollista asiakkaalle "kasvojen säilyttäminen", luo vaihtoehtoisia tapoja perääntyä tilanteesta.
- Pyri hallitsemaan omat tunteesi tilanteessa.
- Ole empaattinen, mutta ammattimainen.

OLE RATKAISU- KESKEINEN

- Vältä puolustelua ja syyttelyä.
- Keskity kertomaan se, mitä voidaan tehdä.
- Tuo esiin jonkinlainen myönteinen viesti, esim. että asian esiin nostaminen on hyvä asia.
- Käytä täsmällisiä ilmauksia, missä ei ole piilomerkitä.

TUNNISTA OMAT RAJASI

- Etene tunnustellen ja tarvittaessa osittain, voit myös pelata tietoisesti aikaa.
- Tunnista omat stressireaktiosi ja opettele hallitsemaan ne.
- Tunnista omat voimavarasi ja rajasi, älä tee ylivoimaisia sankaritekoja.
- Pyydä tarvittaessa matalalla kynnyksellä apua.

Muista ainakin nämä:

1. Kuuntele.
2. Ota ensin vastaan asiakkaan tunne, älä vetoa faktoihin.
3. Älä provosoidu, puolustaudu tai syyttele
4. Ole empaattinen, mutta säilytä ammattimainen ote.
5. Pyri tarkastelemaan tilannetta asiakkaan näkökulmasta.

Käytännön vinkkejä vuorovaikutukseen

- Epäasiallisen tai uhkaavan henkilön kanssa keskustellessa kannattaa **välttää ehdollisia kysymyksiä**, kuten "haluaisitko" tai "istuisitko", sekä miksi-kysymyksiä. Tarkoituksena on **selvittää tilanteeseen liittyvät tosiasiat**. Suosi puheessa yksinkertaisia, lyhyitä lauseita ja kysy vain yhtä asiaa kerrallaan.
- **Epäasialliselle tai uhkaavalle henkilölle on hyvä antaa perääntymistie** ja varmistaa, että hän todella tarkoittaa mitä sanoo. Jos henkilö lausuu uhkauksen, kysy tarkoittaako asiakas todella mitä sanoi, uhkaaja saa mahdollisuuden hetken miettiä sanomisiaan.
- Toisinaan pahoittelu tai ystävällisyys ei auta, vaan on tarpeen **toimia jämäkästi ja määrätietoisesti**. Näistä keinoista lisää osiossa "Toimi".
- **Vieressä olevien esimerkkien tarkoituksena on viestiä myönteistä suhtautumista asiakkaaseen** ja ohjata tilannetta rauhanomaiseen ratkaisuun. Esimerkit näyttävät suuntaa, ja jokainen työntekijä valitsee itselleen sopivimman tavan ilmaista asioita.

"Ymmärrän, että olet vihainen. Voinko tehdä jotain auttaakseni sinua?"

"Kerrotko uudestaan, mikä on hätänä? En oikein ymmärtänyt/saanut selvää."

"Vaikutat kiihtyneeltä. Kerrotteko, mikä on hätänä?"

"Istutaan yhdessä hetkeksi alas, jotta voit kertoa rauhassa, mikä suututtaa."

"Odotatko hetken niin selvitän asiaa."

Puhejudo vuorovaikutuksen välineenä uhkaavissa tilanteissa

Puhejudo työkaluna voi auttaa epäasiallisen käytöksen ja uhkaavien tilanteiden hallinnassa. Puhejudo on yksi eniten käytetyistä vuorovaikutusmenetelmistä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi esim. palvelu-, sosiaali-, opetus- ja turvallisuusaloilla.

Puhejudo perustuu puhtaasti sanalliseen vuorovaikutamiseen. Sen tärkeimpiä periaatteita ovat empatia ja kuuntelu. Puhejudossa kiihtynyt ihminen pyritään rauhoittamaan myötäilemällä hänen tunnetilojaan ja rakentamalla luottamusta kärjistyneestä tilanteesta huolimatta. Työntekijä puhuu ja toimii asiakasta arvostavasti nostaen asiakkaan itsetuntoa, jolloin asiakas saadaan mukaan vuorovaikutukseen.

Henkilöä voi yrittää rauhoittaa myös kukipaso-menettelyllä, jossa on neljä vaihetta: kuuntele, kiitä, pahoittele, sovi jotain. Asiakasta kuunnellaan kohteliaasti ja neutraalisti, ja hänelle annetaan kokemus, että häneen suhtaudutaan vakavasti. On hyvä käyttää ilmaisuja, jotka eivät provosoi ja joissa ei ole negatiivisen tulkinnan mahdollisuuksia.

1. Ihmiset haluavat tulla kohdelluksi kunnioittavasti ja arvostavasti.

2. Ihmiset haluavat mieluummin, että heiltä pyydetään kuin että heitä käsketään.

3. Ihmiset haluavat tietää, miksi heitä pyydetään tekemään jotakin.

4. Ihmiset haluaisivat mieluummin vaihtoehtoja kuin uhkia.

5. Ihmiset haluavat mielellään toisen mahdollisuuden.

Puhejudo vuorovaikutuksen välineenä uhkaavissa tilanteissa

1. Ihmiset haluavat tulla kohdelluksi kunnioittavasti ja arvostavasti. Riippumatta henkilön iästä, sukupuolesta, pukeutumisesta, ulkonäöstä, kansallisuudesta, kielestä tai fyysisestä pystyvyydestä, toista kunnioittavaa tapaa tulisi noudattaa.

2. Ihmiset haluavat mieluummin, että heiltä pyydetään kuin että heitä käsketään. Esimerkiksi, jos ihmisen haluaa rauhoittuvan, häntä ei tulisi käskää rauhoittumaan. On parempi pysyä itse rauhallisena, hakea katsekontakti ja kysyä mikä on ongelmana. Tämä usein jo rauhoittaa tilannetta.

3. Ihmiset haluavat tietää, miksi heitä pyydetään tekemään jotakin. Yleisin vastaus pyyntöihin onkin yleensä miksi? Tähän kysymykseen on tärkeää aina vastata eikä jättää kysymystä huomiotta. Tilanteessa olisi hyvä selittää, mitä on tekemässä ja pyrkiä saamaan oma näkökulma esitetyksi.

4. Ihmiset haluavat mieluummin vaihtoehtoja kuin uhkia. Tarjoamalla mahdollisuuksien mukaan vaihtoehtoisia toimintatapoja, annetaan ihmiselle mahdollisuus tehdä itse valintoja.

5. Ihmiset haluavat mielellään toisen mahdollisuuden. Virheet ovat inhimillisiä ja usein niiden tapahduttua toivotaan, että tilanteessa olisi toimittu toisin. Siksi saatua uutta mahdollisuutta korjata tehdyt virheet osataan yleensä myös arvostaa.

Tunnista epäasiallisen ja uhkaavan käytöksen merkit



Rauhoita

Epäasiallista, uhkaavaa tai väkivallaksi yltyvää käyttäytymistä ei voi arvata ennalta henkilön iän, sukupuolen, ulkonäön, kansallisuuden, kielen tai fyysisen pystyvyyden perusteella. On kuitenkin mahdollista oppia tunnistamaan uhkaavia tilanteita tai väkivaltaa edeltäviä varoitusmerkkejä ajoissa. Hyvään ammattitaitoon kuuluu olla varautunut yllättävästi syntyviin poikkeustilanteisiin.

Sanattomat tunnusmerkit

- Tuijotus, katseella mittailu, lasittunut katse
- Kiihtynyt hengitys
- Kasvojen lihasten nykiminen ja kiristyminen
- Puhumattomuus, mykkyys
- Käsien nyrkkiin puristelu, käsien heristely

Sanalliset tunnusmerkit

- Väittely, riidan haastaminen
- Epäluuloinen ja varautunut puhe
- Puheen sekavuus
- Solvaukset, kiroilu, sopimaton ja uhkaava kielenkäyttö
- Puheen väkivaltainen sisältö
- Huutaminen, äänen korottaminen
- Puheen etäännyttäminen ja muodollistaminen

Tunnetilat

- Ärtynisyys, kiihtyneisyys
- Pelko, ahdistus
- Syyllisyys ja häpeä
- Viha, aggressiivisuus, raivo
- Itsetuhoiset tunteet
- Masentuneisuus

Väkivaltaisen käytöksen laukaisevia tekijöitä

- Tyytymättömyys päätökseen, palvelun tai tuotteen laatuun, koettu epäoikeudenmukaisuus
- Organisaatioon tai valtioon/julkiseen sektoriin kohdistuva epäluottamus tai vanha kauna
- Jokin asiakaspalvelijan henkilökohtainen ominaisuus esim. ääni, kielitaito, murre
- Kasaantuneet vastoinkäymiset, henkilökohtainen ongelma, huoli läheisestä, traumaattinen elämäntilanne
- Sairauden aiheuttama hätä
- Väärinymmärrys, kieli- ja kulttuurierot
- Olosuhteiden stressaavuus, pitkä odotusaika tai hälyisä ympäristö
- Päihteet tai psyykkiset sairaudet



Toimintakortti

Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas

Ilmenemismuotoja mm.: kiroilu, vähättely, turhautuminen, kiihtyminen, ärsyyntyminen.

Tilanteen kuvaus:

Asiakaspalveluhenkilöstö saattaa kohdata epäasiallisesti käyttäytyviä asiakkaita usein. Asiakas saattaa osoittaa henkilökunnalle sanallisia turhautumisen merkkejä, yleensä silloin kun palvelutapahtuma ei etene asiakkaan toivomalla tavalla tai asiakas ei saa haluamaansa palvelua kyseisellä hetkellä. Yleensä tilanteet ratkeavat asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidolla ja asiakkaan asia saadaan hoidettua ilman vartijoiden apua.

Yhteisillä palvelupisteillä on nollatoleranssi epäasialliselle käytökselle ja huonoa käytöstä ei tule sietää. Jos koet olosi uhatuksi, pyydä vartija matalalla kynnyksellä paikalle.



Rauhoita

Asiakaspalveluhenkilöstön toimintaohje:

- Pysy rauhallisena
- Kuuntele
- Osoita, että ymmärrät
- Osoita myötätuntoa
- Tarjoa asiakkaalle mahdollisuus perääntyä ja korjata käytöstään
- Esitä kysymykset siten, että henkilö joutuu perustelemaan vastauksia
- Esitä avoimia kysymyksiä
- Käytä henkilön omien lauseiden toistamista
- Käytä kysymyksiä, joihin henkilö joutuu vastaamaan myöntävästi
- Usko asiakkaan kokemukseen, älä vähättele

Lähde: KEHA – Asiakas-palvelun turvallisuusohje Ely-,TE-, KEHA-keskus

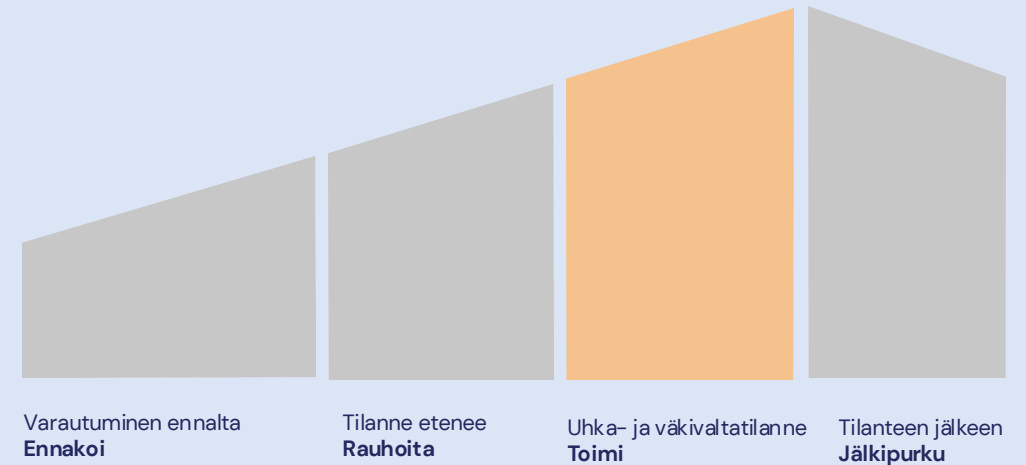
Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa:

- Asiakaspalvelija johtaa tilannetta.
- Aulapalvelun vartija on läsnä ja tietoinen mitä tiloissa tapahtuu.
- Mukana palvelutilanteessa, jos ennalta tiedetään, että haastava asiakas on tulossa – sovittava etukäteen.

Toimi

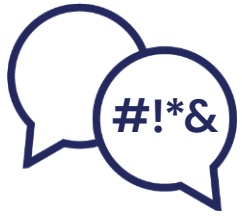
Yhteinen tavoite on uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy ja rauhoittaminen, mutta aina se ei ole mahdollista. Jos uhan kokemus kasvaa tai asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti on syytä pyytää paikalle apua ja poistua itse paikalta.

Eri tyyppisiä uhka- ja väkivaltatilanteita, niihin varautumista ja jälkikäsittelyä kannattaa konkreettisesti pohtia ennalta ja niihin liittyviä tilanteita harjoitella yhdessä.



Yhteisissä palvelupisteissä on nollatoleranssi epäasialliseen käytökseen ja uhkaaviin tilanteisiin, eikä asiakkaan huonoa käytöstä tule hyväksyä.

Muista, että voit keskeyttää palvelutilanteen heti, kun uhan kokemus kasvaa.



Toimintakortti

Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas

Ilmenemismuotoja mm.: Solvaukset, henkilökohtaisuuksiin menevä puhe, uhkaava kielenkäyttö, huutaminen, riidan haastaminen.

Tilanteen kuvaus:

Jos asiakkaan käytös muuttuu epäasiallisesta käytöksestä uhkaavaan käytökseen tai asiakaspalveluhenkilön uhan kokemus kasvaa, on syytä miettiä onko asiakaspalvelutilannetta turvallista jatkaa.

Yleensä uhkaavan käytöksen tunnistaa siitä, että asiakas kohdistaa solvauksia tai muuta uhkaavaa kielenkäyttöä suoraan asiakaspalvelua antavaan henkilöön. Yritä rauhoittaa tilannetta, anna asiakkaalle mahdollisuus korjata käytöstään, mutta tunnista omat rajat ja varmista palvelutilanteen turvallisuus. Pyydä matalalla kynnyksellä aulapalvelun vartija paikalle rauhoittamaan tilannetta.

Asiakaspalveluhenkilöstön toimintaohje:

- Säilytä malttisi, älä provosoidu
- Peräänny ja pidä turvaväli jos voit
- Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myönteillen, älä keskeytä
- Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nouse seisomaan, jos uhkaaja nousee
- Hälytä lisääpua heti kun voit
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi

Lähde mukailtu: OM – väkivallan uhan hallinnan malliohje

Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa:

- Asiakaspalvelija johtaa tilannetta.
- Vartija voi osoittaa läsnäolonsa käymällä ovella/palvelutilanteessa ja vaikka kysyä 'onko täällä kaikki kunnossa?'
- Asiakaspalvelijalla on oikeus keskeyttää palvelutilanne, jos hän näkee sen tarpeelliseksi.



Toimintakortti

Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne

Ilmenemismuotoja: uhkaavat eleet, kuten nyrkkien puristelu, puheen väkivaltainen sisältö, fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, tavaroiden tai kalustuksen paiskominen, töniminen, kiinnipitäminen, lyöminen, potkiminen tai ääritapauksessa aseiden käyttö.

Tilanteen kuvaus:

Asiakkaan käytös on eskaloitunut asiakaspalvelutilanteessa väkivallan uhkaan tai väkivaltaan. Toteutunut uhka ja väkivalta voi ilmetä sanallisena uhkailuna tai fyysisenä toimintana.

Väkivallan uhka ja väkivalta tulee aina ottaa vakavasti. On viisasta pyytää apua hyvissä ajoin; soita 112 ja hälytä vartija paikalle ja pyri poistumaan tilanteesta mahdollisimman nopeasti.

Lähde mukailtu: <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>



Toimi

Asiakaspalveluhenkilöstön toimintaohje:

- Varoita vaarasta muita paikalla olevia omaa tai muiden turvallisuutta vaarantamatta
- Pakene, jos mahdollista
- Suojaudu ja pysy suojassa, kunnes hälytys on päättynyt
- Ilmoita 112, jos mahdollista
- Jos et voi paeta ja olet hengenvaarassa, puolustaudu hätävarjeluna
- Jos pääset pakenemaan, varoita paikalla olevia vaarasta ja kerro poliisille / 112 mahdolliset havainnot hyökkääjästä

Aulapalvelun vartijan rooli tilanteessa:

- Vartija johtaa tilannetta
- Vartija pyytää apua hätäkeskuksesta (112) tilanteen edellyttäessä ja kuuntelee toimintaohjeet pelastusviranomaiselta.
- Vartijan tehtävänä on rauhoittaa tilanne ja esimerkiksi poistaa uhkaavasti käyttäytyvä asiakas pois tiloista.
- Vartija kirjaa tapahtumailmoituksen, jos tilanteessa on otettu henkilö kiinni tai käytetty voimakeinoja.

Yleiset häiriötilanteet yhteisissä palvelupisteissä

Osana yhteistä turvallisuuskulttuuria on hyvä tunnistaa millaisia yleisiä häiriötilanteita yhteisissä palvelupisteissä kohdataan. Yleiset häiriötilanteet eivät varsinaisesti ole uhka- tai väkivaltatilanteita, mutta ne luovat henkilöstölle yhteisen käsityksen, millainen käytös on yleisissä tiloissa, kuten aulassa, on toivottua.

Yleiset häiriötilanteet yhteisissä palvelupisteissä

Yhteisen palvelupisteen koko henkilökunta tarkkailee tiloja liikkueensa aula- ja odotustiloissa ja ilmoittaa aulapalvelun vartijalle mikäli huomaa epäsopivaa tai poikkeavaa käytöstä yleisissä tiloissa.

Päihtynyt asiakas

Päihteiden käyttö yhteisessä palvelupisteessä on kielletty. Päihtyneenä asiointi taas on käytännössä sallittua, ja virkailija tekee ratkaisun voiko päihtyneen asiaa hoitaa. Tilanteissa, joissa asian hoitaminen päihtyneenä ei asiakaspalveluhenkilöstön arvion mukaan onnistu, viranomaisen pyytää vartijan paikalle. Huomioithan, että tilanteessa ei välttämättä ole kyse päihtymyksestä: "käytöspoikkeama" voi saada tulkintansa myös esim. kulttuurieroista, erityisistä persoonallisuuden piirteistä tai sairauksista.

Päihtynyt, ei häiriötä aiheuttava asiakas.

- **Viranomaiskohtaista.** Asiakas saa tulla yhteiseen palvelupisteeseen päihtyneenä, mikäli käytös ei aiheuta häiriötä. Päihtyneenä saapuvan asiakkaan asiointikunto arvioidaan virkailijan toimesta. Aulapalvelun vartija voi aulatiloiissa pyrkiä selvittämään millä asialla henkilö on paikalla.

Päihtynyt, häiriötä aiheuttava asiakas.

- **Ei ole sallittua.** Jos päihtynyt häiritsee muita asiakkaita tai henkilökuntaa ja on uhkaavan oloinen, aulapalvelun vartija hoitaa tilanteen omalla ammattitaidolla.

Päihteitä yhteiseen palvelupisteeseen käyttämään tullut henkilö.

- **Ei ole sallittua.** Yhteisen palvelupisteen tiloissa ei ole sallittua käyttää päihteitä. Aulapalvelun vartija hoitaa tilanteen omalla ammattitaidolla.

Nukkuminen

Pään lepuuttaminen ja torkahtaminen vuoroaan odottaessa.

- **On sallittua.** Mikäli torkahtaminen jatkuu pitkään tai vaikuttaa epäilyttävältä, aulapalvelun vartija käy ystävällisesti tiedustelemassa, onko kaikki kunnossa.

Pitkälle käyminen nukkumistarkoituksessa.

- **Ei ole toivottua.** Aulapalvelun vartija käy asiallisesti herättämässä nukkujan ja tiedustelemassa onko kaikki kunnossa ja onko henkilö asioimassa yhteisessä palvelupisteessä.

Sammunut päihteiden vaikutuksesta.

- **Ei ole sallittua.** Aulapalvelun vartija selvittää, onko asiakas kunnossa ja hoitaa tilanteen asianmukaisesti.

Äänet ja meluaminen

Yleinen hälinä ja melu.

- **On sallittua.** Äänet ovat osa kaikille avointa yhteistä palvelupistettä. Vain harkinnan mukaan puututaan tilanteeseen, jos meluaminen jatkuu pitkään tai muuttuu häiritseväksi.

Kovaääninen meluaminen tai riitely.

- **Ei ole toivottua.** Aulapalvelun vartija seuraa tilannetta ja rauhoittaa tilanteen tarpeen mukaan.

Uhka- ja väkivalta- tilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit



Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurku, raportointi ja opit



Aulapalvelun vartija

- Vartijan toimintaa yhteisessä asiakaspalvelussa ohjaa turvallisuusalan lainsäädäntö: Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015).
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 8§ määrittää, että vartijan tulee heti laatia vartioimistehtävissä havaituista kiinniottamiseen tai voimakeinojen käyttöön johtaneista tapahtumista kirjallinen selvitys (tapahtumailmoitus).
- Suositellaan osallistuvan asiakaspalvelutiimin turvallisuusteemaisiin palavereihin muutaman kerran vuodessa.



Yleinen palveluneuvoja tai muu aulassa työskentelevä henkilö

- Kirjaa aulassa ja yleisissä tiloissa ilmenneen epäasiallisen käytöksen tai uhkatilanteet. Varsinainen seuranta tapahtuu viranomaisten käytänteiden mukaisen raportoinnin mukaan.
- Täydentävä tilanneseuranta voi kevyimmillään olla tukkimiehen kirjanpitoa. Jos asiakaspalvelutiimin kesken sovitaan, palveluneuvoja voi kirjata tilanteesta laajemman kuvauksen yksityisyydensuojan huomioiden.
- Keskustele tilanteesta työkaverin ja esihenkilön kanssa oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Osallistuu asiakaspalvelutiimin turvallisuusteemaisiin palavereihin ja jakaa kokemuksiaan aiheesta.



Asiakaspalveluhenkilöstö

Virkailija:

- Raportoi uhka- ja väkivaltatilanteesta oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Keskustele tilanteesta työkaverin ja esihenkilön kanssa oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Osallistuu mahdollisuuksiensa puitteissa asiakaspalvelutiimin turvallisuusteemaisiin palavereihin ja jakaa kokemuksiaan aiheesta uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyyn.

Viranomaisen työnantajana / esihenkilö:

- Velvollisuus perehdyttää oman organisaation henkilöstö työsuojelu ja turvallisuus-käytäntöihin.
- Sopii tarvittavista jatkotoimista oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakaspalvelukoordinaattori järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa turvallisuusteemaisen palaverin, jossa käsitellään turvallisuuteen liittyviä sisältöjä, käydään läpi raportoidut uhka- ja väkivaltatilanteet ylätasolla ja jaetaan oppeja.

Koulutus ja perehdytys, osaamisen ylläpito uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalliin liittyen

Asiakaspalvelukoordinaattorin rooli

Koordinoi paikallisesti UVT 2.0.-toimintamallin toimeenpanoa

Asiakaspalvelutiimin työskentelyn kautta

- Tarvittaessa ajankohtaisista tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista keskustelu yleisellä tasolla ja huomioiden tilanteiden mahdollinen arkaluonteisuus
- Tilannekuvan seuraaminen – yleisen palveluneuvojan ja asiakaspalveluhenkilöstölle säännöllisesti (esim. 2 krt vuodessa tai tarvittaessa) toteuttavan uhka- ja väkivaltatilanteiden-pulssikyselyn läpikäynti.
- Uusista toimintatavoista sopiminen tarvittaessa
 - Sovittujen käytäntöjen kirjaaminen
 - Huomioitava viranomaisten omat prosessit ja vastuut

Uhka- ja väkivaltatilanteiden kuivaharjoittelu ja kertaaminen

- Esimerkiksi 2 kertaa vuodessa toimintamallin tai sen osien läpikäynti.

Esihenkilöiden* rooli

Tilanteiden purku ja jatkotoimenpiteiden sopiminen tilanteessa mukana olleen kanssa

- Oman organisaation asiakaspalveluhenkilöstön kanssa tilanteiden välitön purku ja jatkotoimenpiteiden käynnistäminen, esim. yhteistyö työterveyshuollon kanssa tarvittaessa, oman viraston toimintatapojen mukaisesti.

Tilannekuvan seuranta ja toimenpiteistä sopiminen

- Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta
- Asiakaspalvelutiimin raportoinnin pohjalta toimenpiteistä sopiminen tarvittaessa

Perehdyttäminen

- Uusien oman organisaation työntekijöiden perehdyttäminen. Oman organisaation työntekijöiden paikallisesta perehdyttämisestä sopiminen, jos esihenkilö ei työskentele samassa toimipisteessä.
- Suositellaan, että työntekijä perehdytetään oman organisaation työsuojelu- ja toimintatapoihin.
- Suositellaan osaamisen varmistaminen järjestämällä esihenkilöille harjoituksia uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseksi.

**Käyntiasiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden esihenkilöt, huomioiden, että kaikilla asiakaspalveluhenkilöstöllä ei ole paikallisesti läsnä esihenkilöä ja silloin toimitaan kyseisen toimijan toimintatavan mukaisesti huomioiden vastuusasiat.*

Viestinnän periaatteet ja ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa



Huomioitavaa:

Kun yhden viranomaisen tai sen asiakkaan henkeen tai terveyteen kohdistuu uhka, on viranomaisella velvollisuus viestiä siitä muille kohteessa oleville.

Viestintäohjeistukset painottavat **toteutuneita uhka – tai väkivaltatilanteita**, joissa on erityisen tärkeä toimia yhdenmukaisesti. Viestintäohjeistukset täydentävät viranomaisten omia ohjeistuksia.

Viestintä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen

Viestiminen noudattaa tilanteen luonnetta; **henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa korostuu toimipisteessä työskentelevien ja asioivien henkilöiden tavoittaminen ja yhteinen viestintä.** Edellytykset toimia tehokkaasti luodaan yhteisellä valmistautumisella ja harjoittelulla.

Varautuminen ennalta Ennakoi

Viestintä: Varautuminen ennalta

Ohje: Harjoittele viestimistä uhka- ja väkivaltatilanteiden varalta – osallistu turvallisuuteen liittyviin koulutuksiin ja palavereihin.

Tilanne etenee Rauhoita

Viestintä: Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas

Ei vaadi välitöntä, koko yhteisen palvelupisteen kattavaa viestintää.

Ohje: Kerro tapahtuneesta organisaatiosi esihenkilölle. Suosittelemme myös, että olet yhteydessä aulapalvelun vartijaan ja kerrot tapahtuneesta. Raportoi noudattaen organisaatiosi omia ohjeistuksia. Kerro kokemuksistasi yhteisen palvelupisteen UVT-pulssikyselyssä.

Uhka- ja väkivaltatilanne Toimi

Viestintä: Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas

Ei vaadi välitöntä, koko yhteisen palvelupisteen kattavaa viestintää. Toimitaan kuten kohdassa rauhoita.

Viestintä: toteuteneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa

Vaatii välitöntä, koko yhteisen palvelupisteen kattavaa viestintää.

Ohje: Soita hätäkeskukseen 112 ja hälytä aulapalvelun vartija paikalle vartijakutsupainikkeella. Noudata ensisijaisesti hätäkeskukselta saamiasi ohjeita.

Tilanteen jälkeen Jälkipurku

Jälkiviestintä: toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne on ohi

Vaatii tilanteen mukaista, viranomaisten sisäistä ja/tai yhteisen palvelupisteen kattavaa viestintää.

Viranomaistaho, joka on joutunut uhkan tai väkivallan kohteeksi on ensisijaisesti velvollinen hoitamaan tilanteen jälkiviestintää. Jälkiviestintä on olennainen osa tilanteen jälkeistä toimintaa, ja sen tavoitteena on rauhoittaa ja tarjota tietoa asianosaisille, yhteisessä asiakaspalvelussa oleville sekä viranomaisille. Ohje: Toimi oman organisaatiosi ohjeistuksien mukaan.

Roolit ja viestintävelvollisuus eri vaiheissa:

Varautuminen ennalta, Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas, Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas ja Jälkiviestintä

Varautuminen ennalta

Ennakoi

Viestintä: **Varautuminen ennalta**

Harjoittele miten viestiä uhka- ja väkivaltatilanteen sattuessa, osallistu aiheeseen liittyviin koulutuksiin ja palavereihin.

Työnantajan vastuulla on vastata henkilökunnan työturvallisuudesta sekä kouluttaa henkilökuntaa varautumaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin.
(Työturvallisuuslaki (738/2002))

Yhteisen palvelupisteen asiakaspalvelukoordinaattoreiden johdolla, asiakaspalvelutiimien turvallisuusaiheisissa kokouksissa käydään läpi yhteisen palvelupisteen turvallisuuteen liittyviä asioita. Mukaan kutsutaan tarvittaessa turvallisuuden asiantuntijoita.

Senaatin turvallisuuspalvelut tukevat viranomaisia työnantajavastuun täyttämässä.

Tilanne etenee
Rauhoita

Viestintä: **Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas**

Kuka viestii:

- Asiakaspalveluhenkilö viestii ja raportoi noudattaen organisaation omia viestintä- ja toimintaohjeita.
- Asiakaspalveluhenkilön esihenkilö huolehtii, että raportoidusta uhka- ja väkivaltatilanteesta välittyy tieto eteenpäin oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
- Asiakaspalveluhenkilö tai hänen esihenkilönsä huolehtivat tarvittaessa, että muita yhteisessä palvelupisteessä työskenteleviä sekä aulapalvelun vartijaa informoidaan tapahtuneesta.

Kenelle viestitään:

- Asiakaspalveluhenkilön esihenkilölle ja mahdollisille muille toimijoille, jotka on mainittu viranomaisen omassa toimintaohjeessa.
- Tarvittaessa aulapalvelun vartijalle ja muille yhteisessä palvelupisteessä toimiville.

Miten viestitään:

- Noudattaen organisaatioiden omia ohjeistuksia raportoinnista ja viestinnästä.
- UVT-Pulssikyselyyn osallistuen yhteisen asiakaspalvelun uhka- ja väkivaltatilanteiden seurantaa varten.

Uhka- ja väkivaltatilanne
Toimi

Viestintä:
Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas

Toimitaan kuten rauhoita -osiossa

Viestintä:
toteutuneissa uhka- tai väkivalta-tilanteissa.

***Esitetty seuraavalla sivulla tarkemmin.**

Tilanteen jälkeen
Jälkipurku

Jälkiviestintä: **Toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne on ohi**

Viranomainen tai toimija, joka on joutunut uhkan kohteeksi on ensisijaisesti velvollinen jälkiviestimään tilanteesta kohteen muille toimijoille.

Kuka viestii

- Viranomainen tai toimija johon uhka kohdistui.
- Tarvittaessa aulapalvelun vartija.

Kenelle viestitään

- Yhteisessä palvelupisteessä oleville ja tarvittaessa kaikille kohteen toimijoille.

Miten viestitään:

Tarjoten selkeää ja tarpeenmukaisella tasolla tietoa siitä mitä on tapahtunut. Informoiden asianosaisia, kuten henkilöstöä tilanteen jälkeisistä tapahtumista, turvallisuustoimenpiteistä ja mahdollisista seurauksista. Tilanteen jälkeen arvioidaan tapahtunutta ja tunnistetaan mahdolliset virheet tai puutteet toiminnassa.

Mediaviestintä

- Viranomaisten johto ja viestintävastaavat / poliisi.

Roolit ja viestintävelvollisuus eri vaiheissa

Toteutuneet uhka- tai väkivaltatilanteet*

Vakavissa, henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa on tärkeää saada apua paikalle mahdollisimman nopeasti ja toimintaohjeet hätäkeskuksesta (112). Alla on kuvattu eri toimijoiden viestintävastuut.

Asiakaspalveluhenkilöstö sekä muu henkilökunta

Asiakaspalveluhenkilö ilmoittaa vakavasta uhasta hätäkeskukseen puhelimella (112) ja toimii annetun ohjeistuksen mukaisesti sekä hälyttää aulapalvelun vartijan paikalle painamalla vartijakutsupainiketta.

Aulapalvelun vartija (Senaatin palvelu)

Pyytää apua hätäkeskuksesta (112) tilanteen edellyttäessä. Vastaa toimipisteessä sovitulla tavalla mahdollisista muista yhteydenotoista, kuulutuksista, diginäyttöjen viesteistä ja toimii paikan päällä pelastusviranomaisten, henkilöstön ja asiakkaiden tukena. Aulapalvelun vartija on yhteydessä viivytyksettä myös kiinteistöpäällikköön ja Senaatin valtakunnalliseen turvallisuuspalvelukeskukseen.

Hätäkeskus 112

Poliisi/Hätäkeskus johtaa tilannetta ja arvioi sekä tekee päätöksen siitä, miten toimitaan. Lähettää tarvittaessa paikalle poliisin, pelastuslaitoksen tai ensihoidon yksiköt.

Senaatin kiinteistöpäällikkö

Kohteen kiinteistöpäällikkö tukee aulapalvelun vartijaa ja hätäkeskusta (112) tilanteen edellyttämällä tavalla ja tarpeen mukaan. On yhteydessä Senaatin valtakunnalliseen turvallisuuspalvelukeskukseen. Vastaa osaltaan tiedonkulusta viranomaisten tilayhdyshenkilöille.

Viranomaisen edustaja

kuten turvallisuudesta vastaava henkilö, tilayhdyshenkilö tai esihenkilö

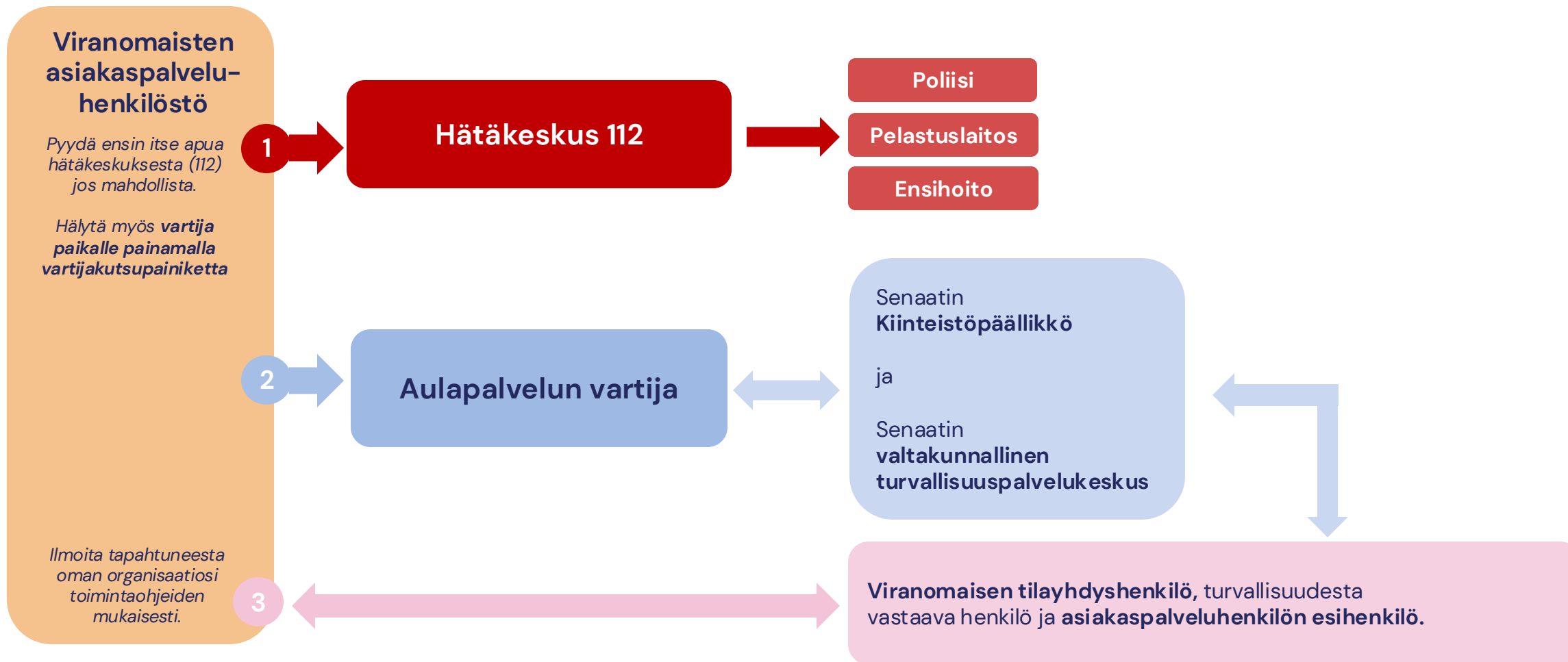
Viranomainen tai toimija, johon uhka on kohdistunut, **huolehtii välittömästä tiedottamisesta toimipisteen muille toimijoille vakavissa, henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa.**

Senaatin valtakunnallinen turvallisuuspalvelukeskus (24/7/365)

Senaatin turvallisuuspalvelukeskus tukee taustalla Senaatin turvallisuuspalveluiden tuottamista ja turvallisuuden kokonaiskuvan hallintaa. On yhteydessä Senaatin kiinteistöpäällikköön. Vastaa osaltaan tiedonkulusta tilayhdyshenkilöille.

Ensisijainen viestintäjärjestys toteutuneissa uhka- tai väkivaltatilanteissa

Soita 112, kun kohtaat hätätilanteen tai tarvitset kiireellisesti viranomaisapua paikalle. Kun tiedät tai epäilet hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön ollessa uhattuna tai vaarassa.



Viestintäteknologioiden keinovalikoima uhka- ja väkivaltatilanteissa

Monikanavainen viestintä on tärkeää uhka- ja väkivaltatilanteiden hallitsemisessa. Eri viestintäkanavia käyttämällä varmistetaan, että tilassa olevat toimijat ja henkilöt tavoitetaan mahdollisimman oikea-aikaisesti. Suullisen viestinnän lisäksi hyödynnetään tilanteesta riippuen ja mahdollisuuksien mukaan kuulutuksia, visuaalisia ilmoituksia sekä muita viestintäkanavia. Mitä useampia viestintäkanavia käytetään, sitä varmemmin viesti tavoittaa tarvittavat ihmiset.

Hätäkuulutusjärjestelmä:	Diginäytöt:	Vartijakutsupainike:	Sähköposti, Teams/Skype, puhelin
Mitä tarkoitetaan - Tavoitteena on, että suurimmissa virastotaloissa on käytössä hätäkuulutusjärjestelmä. - Hätäkuulutusjärjestelmän avulla voidaan tiedottaa kaikkia yhteisessä palvelupisteessä, kokouskeskuksessa ja toimistotiloissa olevia henkilöitä. - Mahdollistaa erilaisia automaattinauhoitteita ja/tai manuaalisia kuulutuksia. Kuka käyttää - Aulapalvelun vartija Mitä sisältää - Automaattikuulutuksia hyödynnetään esimerkiksi poistumiskehotuksissa. Automaattikuulutukset valmistellaan Senaatti-kiinteistöjen toimesta ja ne ovat jokaisessa virastotalossa samanlaiset. Manuaalista kuulutusta voidaan hyödyntää mikäli tiedotus vaatii personointia. Missä sijaitsee - Kuulutusjärjestelmän käyttölaitteet sijaitsevat aulapalvelupisteen taustatilassa ja paloilmoitinlaitteen yhteydessä.	Mitä tarkoitetaan - Tavoitteena on, että jo olemassa olevia diginäyttöjä hyödynnetään tukemaan tiedotusta esimerkiksi poistumiskehotusten yhteydessä yhteisen palvelupisteen aulassa, kokouskeskuksessa ja yhteisissä toimistotiloissa. Kuka käyttää - Aulapalvelun vartija Mitä sisältää - Tavoitteena on luoda käyttövalmiit tekstipohjat, joissa sisältönä on esimerkiksi poistumiskehotus. Missä sijaitsee - Diginäyttöjen käyttöä ja sisältöä hallitaan Senaatin asiointipalvelussa.	Mitä tarkoitetaan - Palveluhuoneisiin ja yleisen palveluneuvojan työpisteelle sijoitetaan vartijakutsupainikkeet, joilla henkilökunta voi kutsua vartijan paikalle. Kuka käyttää - Asiakaspalveluhenkilöstö Mitä sisältää - Vartijakutsupainikkeen avulla vartija saa tiedon, että asiakaspalveluhenkilöstö tarvitsee vartijan paikalle. Vartija on hyvä kutsua paikalle tilanteeseen matalalla kynnyksellä. Vartijakutsua painettaessa vartija tulee paikalle ja tilanteen edellyttäessä avuksi. Missä sijaitsee - Palveluhuoneissa ja yleisen palveluneuvojan työpisteellä	Mitä tarkoitetaan - Yhteisen palvelupisteen asiakaspalveluhenkilöstö ja toimijat viestivät toisilleen sähköpostin, Teamsin/Skypen tai puhelimen avulla. - Tavoitteena on, että aulapalvelun vartijan työn tueksi voidaan ottaa käyttöön pikaviestisovellus häiriö- ja poikkeustilanteista tiedottamiseen organisaatioiden tilayhteyshenkilöille, jotka viestivät edelleen oman organisaationsa henkilöstölle. - Huomioitava, että ne toimijat jotka eivät voi hyödyntää tiettyä viestikanavaa tavoitetaan muilla viestintäkanavilla. Kuka käyttää - Asiakaspalveluhenkilöstö voi viestiä uhkasta muille yhteisessä palvelupisteessä työskenteleville käytössä olevaa kanavaa hyödyntäen. - Aulapalvelun vartija. Mitä sisältää - Lyhyt kuvaus tilanteesta, toimintaohje, jälkiviestintä. Missä sijaitsee - Pikaviesti tilayhteyshenkilön puhelimeen/ tietokoneelle.

Yhteisen palvelupisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin ovat yhteistyössä kehittäneet valtiovarainministeriö, Senaatti-kiinteistöt, Workspace Oy ja Pentagon Design Oy osallistaen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivia viranomaisia. Toimintamallin päivittämisestä sovitaan Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus-hankkeessa.

Lisätietoja:

Anne Sundqvist / Senaatti-kiinteistöt
Anne.Sundqvist@senaatti.fi

Jaana Salmi / Valtiovarainministeriö
Jaana.Salmi@gov.fi

Asiantuntijatyöryhmä:
Anne Sundqvist (pj), Senaatti-kiinteistöt
Laura Hieto, Pentagon Design Oy
Virva Haltsonen, Pentagon Design Oy
Ilari Huhtamäki, Senaatti-kiinteistöt
Antti-Pekka Lammi, Senaatti-kiinteistöt

LIITTEET

Liite 1: Ohjeet asiakaspalvelukoordinaattorille paikalliseen soveltamiseen

Liite 2: Pikaohje asiakaspalveluhenkilöstölle

Liite 3: Asiakassuuntaisen viestinnän luonnospohjat diginäyttöihin

Liite 4: Suositukset jatkokehittämisestä

LIITE1. Ohjeet asiakaspalvelukoordinaattorille paikalliseen soveltamiseen

Tämä materiaali toimii ohjeistuksena ja työkaluna paikalliseen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin soveltamiseen asiakaspalvelukoordinaattorin toimesta.

Sisällysluettelo

- **Toimintamallin käyttöönotto**
- **Osaamisen ylläpitäminen ja perehdytys yhteisessä palvelupisteessä**
- **Vuosikello – osaamisen ylläpitämisen työkalu**
- **Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta –**
Asiakaspalveluhenkilöstön uhka- ja väkivaltatilanteiden-
pulssikysely
- **Vastuunjakotaulukko uhka- ja väkivaltatilanteiden**
toimintamallin soveltamiseen

Toimintamallin käyttöönotto yhteisessä palvelupisteessä asiakaspalvelukoordinaattorin toimesta

Asiakaspalvelukoordinaattorin johdolla toimintamallin käyttöönotton tehtävät mm.:

- Asiakaspalvelutiimissä materiaalin esittely ja keskustelu – kukin tiimiläinen kommunikoi aiheesta omassa organisaatiossaan (esim kokoukset, intra jne.).
- Yhteistyö esihenkilöiden kanssa ja käytännöistä sopiminen (raportointi, aiheen käsittely asiakaspalvelutiimissä, koulutukset).
- Materiaalien tallentaminen siten, että kaikki käyntiasiakaspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt saavat pääsyn aineistoon.
- Pikaohjeen tulostaminen yhteisen palvelupisteen palveluhuoneisiin (laminointi).
- Asiakassuuntaisen viestinnän toteuttaminen esim. diginäytöille aulatilaan.

Lanseeraustilaisuuden järjestäminen UVT-aiheeseen liittyen asiakaspalveluhenkilöstölle

- Yhteinen tilaisuus/videotallenne jossa toimintamalli esitellään, tiedotetaan mistä materiaali löytyy ja kuinka aihetta tullaan jatkossa käsittelemään, miten tilanteet raportoidaan jne.
- Ensimmäisen asiakaspalveluhenkilöstölle suunnatun uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn toteuttaminen.

Osaamisen ylläpitäminen ja perehdytys yhteisessä palvelupisteessä

Asiakaspalvelukoordinaattorin toimesta

- Yleisen palveluneuvojan kirjaamien tapahtumien ja uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn yhteenveto ja seuranta.
- Asiakaspalveluhenkilöstölle suunnattu uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn (UVT-pulssikysely*) toteuttaminen esimerkiksi Webropolin kautta esim. 2 kertaa vuodessa.
- Uusien toimijoiden liittyessä yhteiseen asiakaspalveluun huolehtii, että kyseinen toimija perehtyy ja sitoutuu noudattamaan yhteistä Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallia (hyväksyminen) – kuittaus sähköpostitse.

Aiheen käsittely asiakaspalvelutiimin kokouksissa

- Teeman käsittely esim. 2 krt vuodessa asiakaspalvelutiimissä, Uhka- ja väkivaltatilanteiden kuivaharjoittelusta ja kertaamisesta sopiminen sekä käytännön toteutus, toimintamallin läpikäynti.

Esihenkilöiden toimesta

- Uusien oman organisaation työntekijöiden perehdyttäminen. Oman organisaation työntekijöiden paikallisesta perehdyttämisestä sopiminen, jos esihenkilö ei työskentele samassa toimipisteessä.
- Suositellaan osaamisen varmistaminen järjestämällä esihenkilöille harjoituksia uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseksi.

** Uhka- ja väkivaltatilanteiden, UVT-pulssikyselyn, kuvaus löytyy seuraavilta sivuilta*

Vuosikello – osaamisen ylläpitämisen työkalu (esimerkki työpohjasta)

- Yhteisessä palvelupisteessä **turvallisuusteemaa tulee kerrata säännöllisesti** ja varmistaa, että yhteinen toimintamalli on tiedossa ja **tilanteita ennakoidaan ja harjoitellaan yhdessä**.
- **Asiakaspalvelukoordinaattori suunnittelee** uhka- ja väkivaltatilanteiden **käsittelyn** osana asiakaspalvelutiimin työskentelyä.
- **Turvallisuusteemainen kokous** on hyvä pitää esimerkiksi 2 kertaa vuodessa, tai tarvittaessa useammin.
- **Tilannekuvaa** on hyvä **seurata ennen turvallisuusteeman yhteistä käsittelyä**. Näin tiedossa on ajankohtainen tieto asiakaspalveluhenkilöstön subjektiivisesta kokemuksesta tilanteista.

					
Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu UTV-pulssikyselyn valmistelu ja lähetys asiakaspalveluhenkilöstölle	Toukokuu Turvallisuusteemainen aspatiimin kokous Raportointi aspaohrylle	Kesäkuu
					
Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu UTV-pulssikyselyn valmistelu ja lähetys asiakaspalveluhenkilöstölle	Joulukuu Turvallisuusteemainen aspatiimin kokous Raportointi aspaohrylle

Asiakaspalveluhenkilöstön uhka- ja väkivaltatilanteiden-pulssikyselyyn valmistautuminen (UVT-pulssikysely)

- Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa UVT-pulssikyselyn toteutuksesta yhteistyössä asiakaspalvelutiimin kanssa.
- UVT-pulssikysely toteutetaan **toimipistekohtaisesti Webropol-kyselynä**. Kyselyalustana voi tarvittaessa toimia joku muu kyselyalusta, mikäli anonymiteetti pystytään varmistamaan.
- **Vastaukset ovat anonymiä**, eikä UVT-pulssikyselyssä kysytä henkilön nimeä tai organisaatiota. Vastaajia ohjeistetaan kirjoittamaan vastauksensa niin, ettei **häntä tai asiaan liittyviä virastojen asiakkaita voi tunnistaa vastauksista**.
- **Asiakaspalveluhenkilöstö vastaa UVT-pulssikyselyyn 1-2 kertaa vuodessa.**
- UVT-pulssikysely **lähetetään** koko yhteisen palvelupisteen asiakaspalveluhenkilöstölle **noin kuukautta ennen turvallisuusaiheista asiakaspalvelutiimin palaveria**. Kysely on auki kaksi viikkoa. Vastaajia on syytä muistuttaa vastaamisesta.
- **Tulokset käsitellään seuraavassa asiakaspalvelutiimin turvallisuusaiheisessa palaverissa.** Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa kyselytuloksien koostamisesta sekä tulosten läpikäynnistä eri toimijoiden kanssa. Toimenpiteistä keskustellaan ja niitä edistetään tarvittavien toimijoiden kanssa.

Alustusteksti UVT-pulssikyselyyn

Asiakaspalvelukoordinaattori: lisää tämä teksti sähköpostin/Teamsin saateviestiin sekä UVT-pulssikyselyn alkuun.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden-pulssikysely on asiakaspalvelutiimin menetelmä yhteisen palvelupisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden seurantaan ja yhteisen palvelupisteen asiakaspalveluhenkilöstön kokemuksen arviointiin. Kysely toistetaan 1-2 kertaa vuodessa.

Kysely mahdollistaa uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvän **tilannekuvan muutosten havaitsemisen ja seurannan**, mutta ei korvaa työnantajan lakisääteisiä velvoitteita, organisaatioiden omaa raportointia tai tilanteiden jälkipurkua.

Kysely toteutetaan anonyymina. Kun vastaat UVT-pulssikyselyyn huolehdiathan, ettei **sinua, organisaatiasi tai asiaan liittyvää yhteisen palvelupisteen asiakasta tunnista vastauksista**. Kyselyn vastauksia käydään läpi asiakaspalvelutiimin turvallisuusaiheisissa kokouksissa.

UVT-pulssikyselyn kysymykset

Asiakaspalvelukoordinaattori: kopioi tästä kysymykset Webropol-alustalle, kuvaohjeet löydät seuraavalta sivulta.

Kysymys 1.

Miten arvioit yleisen turvallisuuden yhteisessä palvelupisteessä viimeaikoina.

- On parantunut
- On pysynyt samana
- On heikentynyt
- En osaa sanoa
- Avoin kenttä – Voit täsmentää vastaustasi avoimessa kentässä halutessasi.

Kysymys 2.

Arvioi kuinka usein olet kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteita omassa työssäsi viime aikoina.

Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas

Ilmenemismuotoja: kiroilu, vähättely, turhautuminen, kiihtyminen, ärsyyntyminen

Väittämät: 1. kohdannut päivittäin, 2. Viikoittain, 3. Kuukausittain, 4. Harvemmin kuin kuukausittain, 5. Ei koskaan

Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas

Ilmenemismuotoja: Solvaukset, henkilökohtaisuuksiin menevä puhe, uhkaava kielenkäyttö, huutaminen, riidan haastaminen.

Väittämät: 1. kohdannut päivittäin, 2. Viikoittain, 3. Kuukausittain, 4. Harvemmin kuin kuukausittain, 5. Ei koskaan

Toteutunut uhka tai väkivalta

Ilmenemismuotoja: uhkaavat eleet, kuten nyrkkien puristelu, puheen väkivaltainen sisältö, fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, tavaroiden tai kalustuksen paiskominen, töniminen, kiinnipitäminen, lyöminen, potkiminen tai ääritapauksessa aseiden käyttö.

Väittämät: 1. Kohdannut päivittäin, 2. Viikoittain, 3. Kuukausittain, 4. Harvemmin kuin kuukausittain, 5. Ei koskaan

Muu mikä – täsmennä halutessasi, avoin kenttä

Kysymys 3.

Mikäli haluat, kerro yleisellä tasolla millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita olet kohdannut työssäsi. Huolehdi, että vastauksessasi ei yksilöidy virkailija, organisaatio tai asiakas.

Kysymys 4.

Millä tavoin parantaisit yhteistä turvallisuutta yhteisessä palvelupisteessä? Voit myös nostaa esiin teemoja tai aiheita joita toivoisit asiakaspalvelutiimin käsittelevän liittyen turvallisuusteemaan.

UVT-pulssikyselyn rakentaminen

Asiakaspalvelukoordinaattori: Kuvalliset ohjeet kyselyn sisällön rakentamiseen, esimerkki toteutettu Webropol-kyselyalustalla.

YHTEINEN PALVELUPISTE

Uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikysely henkilöstölle

Uhka- ja väkivaltatilanteiden-pulssikysely on asiakaspalvelutiimin menetelmä yhteisen palvelupisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden seurantaan ja yhteisen palvelupisteen asiakaspalveluhenkilöstön kokemuksen arviointiin. Kysely toistetaan 1-2 kertaa vuodessa.

Kysely mahdollistaa uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvän tilannekuvanmuutosten havaitsemisen ja seurannan, mutta ei korvaa työnantajan lakisääteisiä velvoitteita, organisaatioiden omaa raportointia tai tilanteiden jälkipurkaa.

Kysely toteutetaan anonyymina. Kun vastaat kyselyyn niin huolehdi, ettei sinua, organisaatiotasi tai asiaan liittyvää yhteisen palvelupisteen asiakasta tunnista vastauksista. Kyselyn vastauksia käydään läpi asiakaspalvelutiimin turva-aiheisissa kokouksissa.

Seuraava

1 / 4

1. Miten arvioit yleisen turvallisuuden yhteisessä palvelupisteessä viime aikoina?

- ☐ On parantunut
- ☐ On pysynyt samana
- ☐ On heikentynyt
- ☐ En osaa sanoa

☐ Avoin kenttä - Voit tämentää vastauksesi avoimessa kentässä halutessasi.

Edellinen Seuraava

2 / 4

O. Alustusteksti liitetään kyselyn alkuun. Liitä sama teksti myös sähköpostiin tai Teams-viestiin kyselylinkin lisäksi.

Kysymys 1. Luo valinta-asteikko ja lisää avoin kenttä.

2. Arvioi kuinka usein olet kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteita omassa työssäsi viime aikoina.

Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas: (Ilmenemismuotoja: kiroilu, vähättely, turhautuminen, kihtyminen, ärsyntyminen.)

- ☐ Kohdannut päivittäin
- ☐ Kohdannut viikoittain
- ☐ Kohdannut kuukausittain
- ☐ Kohdannut harvemmin kuin kuukausittain
- ☐ Ei koskaan

Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas: (Ilmenemismuotoja: Solvaukset, henkilökohtaisuuksiin menevä puhe, uhkaava kielenkäyttö, huutaminen, riidan haastaminen.)

- ☐ Kohdannut päivittäin
- ☐ Kohdannut viikoittain
- ☐ Kohdannut kuukausittain
- ☐ Kohdannut harvemmin kuin kuukausittain
- ☐ Ei koskaan

Toteutunut uhka ja väkivalta: (Ilmenemismuotoja: uhkaavat eleet, kuten nyrkkien puristelu, puheen väkivaltainen sisältö, fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, tavaroiden tai kalustuksen paiskominen, tönnäytys, kiinnipitäminen, lyöminen, potkiminen tai ääritapauksessa aseiden käyttö.)

- ☐ Kohdannut päivittäin
- ☐ Kohdannut viikoittain
- ☐ Kohdannut kuukausittain
- ☐ Kohdannut harvemmin kuin kuukausittain
- ☐ Ei koskaan

Muu, mikä (täsmennä halutessasi):

Edellinen Seuraava

3 / 4

Kysymys 2.

Koostuu kolmesta osiosta; epäasiallinen käytös, uhkaavasti käyttäytyvä asiakas ja toteutunut uhka ja väkivalta.

Kirjoita kunkin osion ohjeeseen ilmenemismuotoja lisää valinta-asteikko.

3. Mikäli haluat, kerro yleisellä tasolla millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita olet kohdannut työssäsi. Huolehdi, että vastauksessasi ei yksilöidy virkallista, organisaatio tai asiakas.

4. Millä tavoin parantaisit yhteistä turvallisuutta yhteisessä palvelupisteessä? Voit myös nostaa esiin teemoja tai aiheita, joita toivoisit asiakaspalvelutiimin käsittelevän liittyen turvallisuuteen.

Edellinen Lähetä

4 / 4

Kysymys 3. ja 4. Luo avoimet tekstikentät molempiin kysymyksiin.

Ohjeita UVT-pulssikyselyn raportointiin ja yhteiseen läpikäyntiin

Kyselyn vastauksia käydään läpi yhteisen palvelupisteen asiakaspalvelutiimin turvallisuusaiheisessa kokouksessa.

Turvallisuusaiheisessa kokouksessa käydään läpi kyselyn tulokset yleisellä tasolla sekä raportoidaan mahdolliset muutokset turvallisuuden kokemuksessa ja tunnistetaan kehitystarpeet jatkokäsiteltäviksi ja edistettäväksi tarvittavien toimijoiden kanssa.

Aiheet turva-aiheisen kokouksen agendaan:

- Tilannekuva (UVT-pulssikyselyn läpikäynti)
- Arvio muutoksesta suhteessa edelliseen kyselyyn (jos sellainen tehty) – mikä muutos on ollut, mistä mahdollisesti johtuu
- Muut esiin nousseet asiat aiheeseen liittyen
- Yhteinen keskustelu esiin nousseista asioista ja ideat toimenpiteistä
- Kirjaukset läpikäynnistä ja raportointi tarvittaville toimijoille

Vastuunjakotaulukko uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin soveltamiseen

Toimija/taso	Tehtävä	Kuinka käytännössä
Asiakaspalvelu-koordinaattori	Koordinointi ja aiheen käsittely - UVT-toimintamallin paikallinen toimeenpano - Teeman käsittely esim. 2 krt vuodessa asiakaspalvelutiimissä: UVT-tilanteiden kuivaharjoittelu ja kertaaminen, toimintamallin läpikäynti Tilannetiedon tuottaminen ja raportointi - Tilannekuvan seuraaminen ja raportointi tarvittaville toimijoille	Tilannekuvan seuraaminen: - Yleisen palveluneuvojan kirjaamien tapahtumien ja UVT-pulssikyselyn yhteenveto, seuranta ja läpikäynti tarvittaessa. - UVT-pulssikysely asiakaspalveluhenkilöstölle (esim. 2 krt vuodessa tai tarvittaessa) Uusista toimintatavoista sopiminen tarvittaessa - Sovittujen käytäntöjen kirjaaminen ja toteutuksen tuki (esim. lisäkoulutukset aiheeseen liittyen) Raportointi - UVT-tilannekuvan raportointi asiakaspalvelun ohjausryhmälle sekä valtakunnalliselle YTY-ryhmälle.
Esihenkilöt (Käyntiasiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden esihenkilöt)	Tilannekuvan seuranta ja toimenpiteistä sopiminen Perehdyttäminen - Uusien, oman organisaation, työntekijöiden perehdyttäminen - Suosittelaa, että työntekijä perehdytetään oman organisaation työsuojelu- ja toimintatapoihin UVT-tilanteiden purku ja raportointi - Oman organisaation toimintatapojen mukainen tilanteiden purku ja raportointi	Tilannekuvan seuraaminen: - Asiakaspalvelukoordinaattorin tuottaman tilannetiedon läpikäynti ja arvio tarvittavista toimenpiteistä Uusista toimintatavoista sopiminen tarvittaessa - Tarvittavista toimenpiteistä sopiminen ja resursointi - Yhteistyö asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa esim. koulutusten läpiviennin osalta tai täsmennykset toimintatapoihin Raportointi - UVT-tilannekuvan raportointi omassa organisaatiossaan tarvittaessa.
Asiakaspalvelun ohjausryhmä / viranomaiset tahoillaan	Tilannekuvan seuranta ja toimenpiteistä sopiminen - Yhteistyö esihenkilöiden kanssa - Arjen johtamisen tuki yhteisen asiakaspalvelun esihenkilöille UVT-tilanteisiin liittyen	Aiheen käsittely tarvittaessa – tarvittavista paikallisista toimenpiteistä, resursseista, työnjaosta ja aikataulusta sopiminen. toimenpiteistä sopiminen.
Palvelu- ja toimitilaverkkohanke – Valtakunnallinen Yhteiset työympäristöt -ryhmä	Valtakunnallinen Palvelu- ja toimitilaverkkohanke (VM) vastaa toistaiseksi toimintamallista ja ohjaa sen käyttöönottoa yhteisissä palvelupisteissä. Toimintamallin päivittämisestä sovitaan palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa. Yleinen viranomaisten välinen yhteinen keskustelu toimintamallista käydään hankkeen Yhteiset työympäristöt alatyöryhmässä. Hankkeen vastuu siirtyy uudelle valtion Lupa- ja valvontavirastolle sen toiminnan käynnistyttyä arviolta 2026 aikana.	Aiheen käsittely tarvittaessa – tarvittavista toimenpiteistä, resursseista, työnjaosta ja aikataulusta sopiminen.

LIITE 2: Pikaohje

Pikaohje on suunnattu asiakaspalveluhenkilöstölle, ja se toimii apuna nopeaa reagointia vaativiin tilanteisiin. Pikaohje tulostetaan jokaiseen palveluhuoneeseen asiakaspalvelukoordinaattorin toimesta.

Pikaohje yhteisessä palvelupisteessä työskenteleville – Miten toimin uhka – ja väkivaltatilanteissa

Älä saata itseäsi vaaraan, suojaa itsesi ja poistu tilanteesta heti, kun koet sen tarpeelliseksi. Yritä rauhoittaa tilannetta vain, jos se arviosi mukaan on mahdollista.

Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas	Pysy rauhallisena. Pyri vuorovaikutuksen keinoin rauhoittamaan asiakasta.	Voit keskeyttää palvelutilanteen heti kun sinusta tuntuu siltä.	Pyydä vartija paikalle vartijakutsupainikkeella.	Virkailija: Raportoi uhka- ja väkivaltatilanne sekä keskustele tilanteesta oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilö: Sovi tarvittavista jatkotoimista oman organisaation ohjeistuksen mukaisesti.
Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas	Voit keskeyttää palvelutilanteen heti kun sinusta tuntuu siltä.	Pyydä vartija paikalle vartijakutsupainikkeella.	Pyri suojautumaan ja poistumaan tilanteesta.	
Toteutunut uhka ja väkivaltatilanne	Pyydä vartija paikalle vartijakutsupainikkeella.	Pyri poistumaan tilanteesta ja tarvittaessa suojautumaan.	Soita 112.	

LIITE3: Asiakassuuntaisen viestinnän luonnospohjat diginäyttöihin

Asiakasviestintä osana ennakointia luo edellytyksiä turvalliselle palvelukulttuurille

Yhteisessä palvelupisteessä on **nollatoleranssi kaikelle epäasialliselle käytökselle** ja tavoitetilaa suositellaan nostettavaksi esiin tilallisen viestinnän keinoin. **Asiakasviestinnällä tiloissa muistutetaan asiallisen käytöksen merkityksestä.**

Seuraaville sivuille on koottu **malliluonnokset asiakassuuntaisen viestinnän toteuttamiselle** Yhteisen palvelupisteen **diginäytöille**. Luonnospohjien sisältö on toteutettu esimerkinomaisesti suomeksi, sisällöt **tulee lisäksi kääntää ruotsiksi sekä englanniksi**.



Olet tervetullut.

Tervetuloa yhteiseen palvelupisteeseen. Asiantuntijamme ovat täällä sinua varten. Asiasi edistäminen on meille ensiarvoisen tärkeää.



Huomioi muita.

Asiakkaittemme asioinnin sujuvuus ja turvallisuus on meille tärkeää. Siksi meillä on nollatoleranssi epäasialliseen käytökseen, rasismiin ja syrjintään. Omalla käytökselläsi voit vaikuttaa muiden turvallisuuden tunteeseen.



Viihdy.

Voit vaikuttaa siihen, että palvelupisteessä on mukava asioida. Asiattomaan käytökseen puututaan, jotta kaikki voivat asioida rauhassa. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli huomaat epäasiallista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaan.

Olet tervetullut

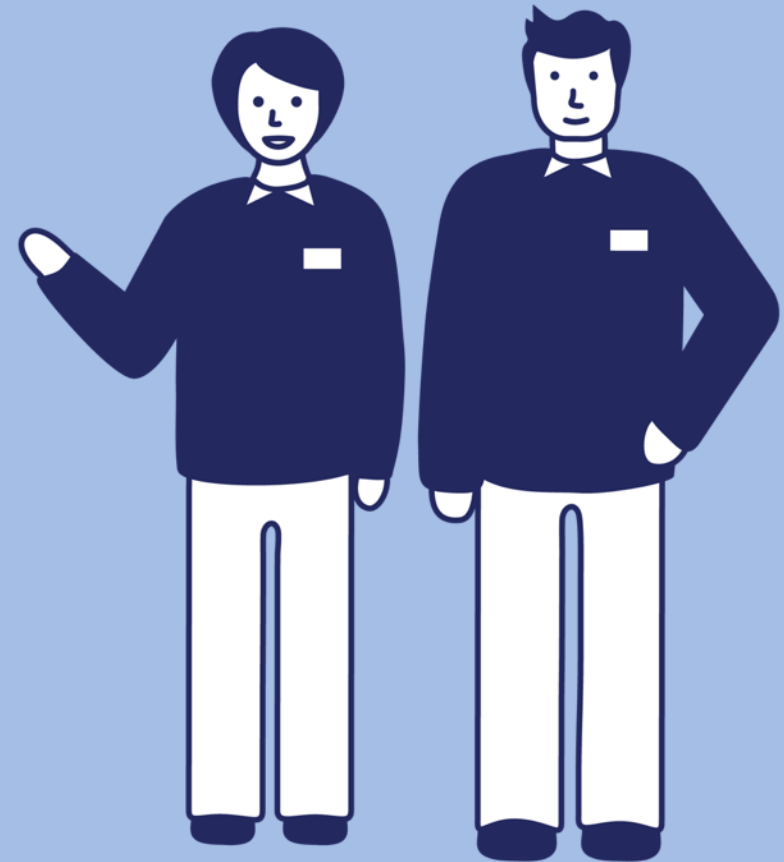
Tervetuloa yhteiseen palvelupisteeseen.
Asiantuntijamme ovat täällä sinua varten.
Asiasi edistäminen on meille ensiarvoisen tärkeää.

SWE

Tervetuloa yhteiseen palvelupisteeseen.
Asiantuntijamme ovat täällä sinua varten.
Asiasi edistäminen on meille ensiarvoisen tärkeää.

ENG

Tervetuloa yhteiseen palvelupisteeseen.
Asiantuntijamme ovat täällä sinua varten.
Asiasi edistäminen on meille ensiarvoisen tärkeää.



Huomioi muita

Asiakkaittemme asiointiin sujuvuus ja turvallisuus on meille tärkeää. Siksi meillä on nollatoleranssi epäasialliseen käytökseen, rasismiin ja syrjintään. Omalla käytökselläsi voit vaikuttaa muiden turvallisuuden tunteeseen.

SWE

Asiakkaittemme asiointiin sujuvuus ja turvallisuus on meille tärkeää. Siksi meillä on nollatoleranssi epäasialliseen käytökseen, rasismiin ja syrjintään. Omalla käytökselläsi voit vaikuttaa muiden turvallisuuden tunteeseen.

ENG

Asiakkaittemme asiointiin sujuvuus ja turvallisuus on meille tärkeää. Siksi meillä on nollatoleranssi epäasialliseen käytökseen, rasismiin ja syrjintään. Omalla käytökselläsi voit vaikuttaa muiden turvallisuuden tunteeseen.



Viihdy

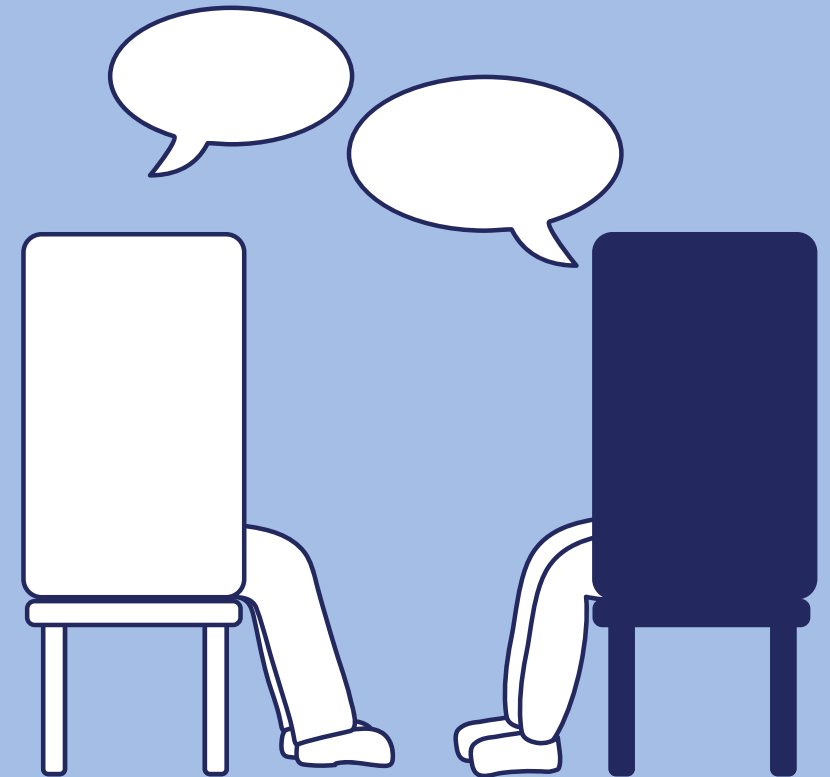
Voit vaikuttaa siihen, että yhteisessä palvelupisteessä on mukava asioida. Asiattomaan käytökseen puututaan, jotta kaikki voivat asioida rauhassa. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli huomaat epäasialista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaan.

SWE

Voit vaikuttaa siihen, että yhteisessä palvelupisteessä on mukava asioida. Asiattomaan käytökseen puututaan, jotta kaikki voivat asioida rauhassa. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli huomaat epäasialista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaan.

ENG

Voit vaikuttaa siihen, että yhteisessä palvelupisteessä on mukava asioida. Asiattomaan käytökseen puututaan, jotta kaikki voivat asioida rauhassa. Tiloissamme on kameravalvonta turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli huomaat epäasialista käytöstä, ota yhteys henkilökuntaan.



LIITE4: Suositukset jatkokehitystarpeista, lähteet sekä muutoshistoria

Suosituksat jatkokehitystarpeista (2024)

Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallissa mainittujen roolien täsmennys

- Toimintamallissa kuvattujen roolien (esim. kiinteistöpäällikkö) tarkentaminen sekä roolien sijaisjärjestelyiden kuvaaminen

Yhteisessä palvelupisteessä järjestettävät koulutus-, keskustelu- ja perehdytystilaisuudet liittyen uhka- ja väkivaltatilanteisiin

- Yhdenmukaisten toimintatapojen varmistaminen uhka- ja väkivaltatilanteissa
- Uusien henkilöiden perehdyttäminen

Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalliin toivotut laajemmat täydennykset ja lisäykset

- Erilaiset tilanteet, joissa aulapalvelun vartijaa ei ole saatavilla tai hän on estynyt
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli kattamaan koko yhteisen työympäristön
- Viestintä-osuuden laajentaminen koskemaan kaikkia eskalaation estämisen tasoja

Valmiustason kohottamiseen liittyvät yhteiset käytännöt (tunnistettu syksyllä 2023)

- Uhkiin liittyvät valmiustasot ja kohdistettuun iskuun liittyvä hätäpoistumissuunnitelma
- Tilannejohtovastuukysymykset
- Valmistelu etenee Poliisihallituksen ja Senaatti kiinteistöjen toimesta

Uhka- ja väkivaltatilanteen toimintamallissa käytetyt lähteet ja osallistaminen

- Aluehallintovirasto; AVI Asiakasuhkaohje, 30.11.2021
- Digi ja väestövirasto; DVV Pikaohje työntekijälle uhkatilanteeseen, 2023
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus; TET HÄM Toiminta hätä ja uhkatilanteissa, 2.11.2010
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus; TET HÄM Toimintaohje uhkaussoittojen varalle, 2023
- Kansaneläkelaitos; KELA Toiminta väkivaltatilanteessa ja sen jälkeen, 2023
- Kansaneläkelaitos; Uhkatilanne pikatoimintaohje, 2023
- KEHA-keskus; Asiakaspalvelun turvallisuusohje ELY-keskuksissa TE-toimistoissa ja KEHA-keskuksessa, 2022
- KEHA-keskus; ELY, TE, KEHA, Yleinen turvallisuusohje, 2022
- Maanmittauslaitos, Ohjeistusta uhkatilanteisiin MML, 2023
- Oikeusministeriö; OM Väkivallan uhan hallintaohjemalli versio 1, 2023
- Rikosseuraamuslaitos; RISE Turvallisuuslinjaukset, 2015
- Senaatti-kiinteistöt; Henkilöstön turvallisuusohjeet – Lahden virastotalo, 28.6.2023
- Senaatti-kiinteistöt; Lahti Virastotalo pelastussuunnitelma, 27.1.2023
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015)
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085>
- Työsuojaelu, väkivallan uhka
<https://tyosuojaelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>
- Työturvallisuuslaki (738/2002, mm. 27 § väkivallan uhka),
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001),
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- Pelastuslaki (379/2011)
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>
- Rikoslaki (39/1889, 4 luvun 4 § hätävarjelu, 21 luku 16 § syyteoikeus)
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- Pelastustoimi, Soita 112
<https://pelastustoimi.fi/koti-ja-arki/hatatilanne/soita-112>
- Lisäksi työssä on haastateltu vartiointiliikkeiden edustajia, aulapalvelun vartijoita, asiakaspalvelukoordinaattoreita, eri turvallisuusalojen asiantuntijoita.
- Osallistamista on tehty palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olleiden viranomaisten kanssa mm. työpajarakastilla sekä kommentointikierroksilla.

Uhka- ja väkivaltatilanteen muutoshistoria

Päiväys	Versio	Muutos
7.12.2023	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 1.0	Otettu käyttöön uhka- ja väkivaltatilanteiden ensimmäinen versio.
4.9.2024	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	Hyväksytty käyttöön otettavaksi (pl poliisi), Vero hyväksynyt ehdollisesti. Lisätty: viestintäosuus sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden pulssikyselyn ohjeistus.
4.11.2024	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	Rakenteen päivitys: Päivitetty sisällysluettelo, selkeytetty toimintamallin rakennetta uusilla väliotsikoinneilla. Lisätty: kohderyhmät ja sisällöt, sanasto, toteutunut uhka- tai väkivaltatilanne, lähdeluettelo, muutoshistoria Päivitetty: toimintamallin terminologian yhtenäistäminen, viestintä - osuuden päivitys, ingressitekstit Muita muokkauksia: taitolliset ja visuaaliset päivitykset
14.11.2024	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	Asiakaspalvelukoordinaattoreiden käyttöön perehdytystä varten.
4.2.2025	Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli 2.0	Päivitetty uusi Oikeuspalveluviraston logo, korvaa Oikeusavun ja Edunvalvonnan logot organisaatiomuutoksesta johtuen.